# *Évaluation formative des prestations d'emploi et mesures de soutien dans la région de l'Ontario*

**Rapport final**

*Évaluation et développement des données*
*Politique stratégique*
*Développement des ressources humaines Canada*

*septembre 2000*

SP-AH163-09-00F
(also available in English)

106-02606/

# *Remerciements*

*L'évaluation des prestations d'emploi et mesures de soutien (PEMS) en Ontario a été planifiée et coordonnée par un comité d'évaluation formé des membres du personnel de Développement des ressources humaines Canada (DRHC) de la région de l'Ontario et de l'Administration centrale. Cette évaluation a nécessité l'appui de nombreux membres du personnel à tous les échelons de DRHC, ainsi que la participation des clients, des partenaires et des agents de DRHC.*

*DRHC a retenu les services des Associés de recherche EKOS pour toutes les activités de recherche, de collecte des données, d'analyse et de rédaction des rapports. Les Associés de recherche EKOS ont préparé trois rapports d'évaluation finals qui présentent les résultats issus de l'évaluation formative des PEMS en Ontario : le présent rapport d'évaluation - bilan, un sommaire d'évaluation abrégé de cinq pages, de même qu'un rapport technique plus détaillé. Le comité d'évaluation et la direction de DRHC ont examiné les résultats présentés dans ces rapports. Une réponse de la direction a été préparée et intégrée au rapport sommaire ainsi qu'au rapport technique.*

# *Table des matières*

**Sommaire** ..... i

**Réponse de la direction** ..... v

**1. Introduction** ..... 1

1.1 Contexte de l'évaluation ..... 1
1.2 Objectifs et aspects de l'évaluation ..... 2
1.3 Méthode d'évaluation ..... 3
1.4 Organisation du rapport ..... 3

**2. Profil des programmes et des participants** ..... 5

2.1 Description des programmes ..... 5
2.2 Activités de programme ..... 8
2.3 Profil des participants aux PEMS ..... 9

**3. Cohérence des programmes** ..... 15

3.1 Planification d'activités ..... 15
3.2 Souplesse locale ..... 16
3.3 Exécution : tiers, partenariat, regroupement ..... 16
3.4 Ciblage et admissibilité des clients ..... 18
3.5 Contrôle et imputabilité ..... 19
3.6 Pertinence ..... 20

**4. Interventions et services utilisés par les clients** ..... 23

4.1 Mesures libre-service et assistées ..... 23
4.2 Participation aux programmes ..... 25
4.3 Achèvement/attrition ..... 29
4.4 Satisfaction ..... 29
4.5 Accès des clients à des services connexes ..... 30
4.6 Connaissance de DRHC ..... 30
4.7 Service bilingue ..... 31
4.8 Utilisation d'autres services ..... 31

**5. Résultats observés chez les clients** ..... 33

5.1 Résultats sur le marché du travail et résultats connexes ..... 34
5.2 Gains différentiels – Les PEMS ont-elles changé quelque chose? ..... 36
5.3 Évaluation de la mesure d'imputabilité, basée sur l'obtention d'un emploi ..... 42

**6. Conclusion** ..... **45**

6.1 Cohérence ..... 45
6.2 Ciblage et admissibilité des clients ..... 46
6.3 Résultats ..... 46

**7. Enseignements tirés** ..... **49**

**Annexe A : Aspects et questions de l'évaluation** ..... **53**

**Annexe B : Méthode d'évaluation** ..... **59**

**Annexe C : Descriptions des prestations d'emploi et mesures de soutien** ..... **61**

**Annexe D : Centres de ressources humaines du Canada (CRHC) désignés bilingues en 1998** ..... **63**

# *Liste des pièces*


Pièce 2.1 Région de l'Ontario – Fonds d'investissement en ressources humaines (FIRH), par intervention à la fin de l'exercice 1997-1998 ..... 7

Pièce 2.2 Taux de répartition des participants aux PEMS selon le type de prestation ou de mesure, la durée moyenne de l'intervention et l'existence d'un plan d'action (Clients qui ont terminé une intervention entre janvier 1997 et mars 1998) ..... 9

Pièce 2.3 Profil démographique des participants aux PEMS[1] comparativement aux chômeurs de l'Ontario (%) ..... 12

Pièce 5.1 Résultats d'emploi : Incidences proportionnelles selon une analyse à variables multiples ..... 39

Pièce 5.2 Pourcentage des semaines d'emploi : Coefficient (MCO) des résultats multivariés ..... 40

Pièce 5.3 Indicateurs de l'emploi : Comparaison des données de l'enquête d'évaluation et de la DGIRH ..... 43

# *Liste des abréviations et glossaire sommaire*

| | |
|---|---|
| AE | Assurance-emploi |
| APR | Ancien prestataire réadmissible |
| ATI | Aide au travail indépendant |
| BAS | Bénéficiaire d'aide sociale |
| CRHC | Centre de ressources humaines du Canada |
| DGIRH | Direction générale de l'investissement dans les ressources humaines |
| DRHC | Développement des ressources humaines Canada |
| EMT | Entente sur le développement du marché du travail |
| FIRH | Fonds d'investissement en ressources humaines |
| IMT | Information sur le marché du travail |
| PCE | Partenariats pour la création d'emplois |
| PEMS | Prestations d'emploi et mesures de soutien |
| PLMT | Partenariats locaux du marché du travail |
| SAE | Services d'aide à l'emploi |
| SSC | Subvention salariale ciblée |

*Ancien prestataire réadmissible :* Personne sans emploi qui demande à bénéficier de prestations d'emploi et mesures de soutien (PEMS) et qui a touché des prestations d'assurance-emploi (AE) au cours des trois dernières années ou qui a reçu des prestations parentales ou de maternité au cours des cinq dernières années.

*Obtention d'un emploi :* L'un des deux indicateurs de rendement des PEMS qu'utilise Développement des ressources humaines Canada (DRHC). En général, les clients sont réputés avoir obtenu un emploi s'ils trouvent du travail dans les trois mois suivant la fin d'une intervention de PEMS. Le site Web de DRHC contient de plus amples explications sur les deux indicateurs de rendement des PEMS.

*Prestations d'AE de la partie I :* Prestations de revenu (qu'on appelle aussi soutien du revenu) qui sont versées aux personnes sans emploi admissibles. Le montant et la durée de ces prestations temporaires varient selon divers critères.

*Prestations d'AE de la partie II* : Prestations qui servent de complément aux prestations du revenu de la partie I et qui assurent des mesures plus « actives » d'aide de retour au travail. Ces mesures actives sont appelées prestations d'emploi et mesures de soutien (PEMS). *Voir la description des prestations et des mesures à l'annexe B.*

*Prestations impayées :* L'un des deux indicateurs de rendement des PEMS qu'utilise DRHC. Les prestations impayées représentent le montant des prestations d'AE que les clients des PEMS n'ont pas touchées parce qu'ils ont obtenu un emploi avant l'expiration de leur période de prestations.

*Tiers :* Fournisseur de services qui est sous contrat avec DRHC pour la prestation de services aux clients.

# *Sommaire*

En 1998 et en 1999, Développement des ressources humaines Canada (DRHC) a procédé à une évaluation formative des prestations d'emploi et mesures de soutien (PEMS) qu'il offrait dans la province de l'Ontario. Les PEMS font l'objet d'un financement selon la partie II de la *Loi sur l'assurance-emploi (AE)*. L'évaluation portait sur les PEMS suivantes : la subvention salariale ciblée, les partenariats pour la création d'emplois, les achats de formation, l'aide au travail indépendant et les services d'aide à l'emploi. Cette évaluation formative est l'un des éléments du vaste processus de contrôle et d'évaluation de l'AE que met en œuvre DRHC afin de tenir le Parlement et la direction de DRHC au courant de l'évolution des services offerts et de leurs incidences.

L'évaluation formative consistait essentiellement à examiner les aspects associés à la prestation des PEMS en Ontario, ainsi que leurs incidences et leurs résultats initiaux après deux ans d'existence. Cette évaluation a fait intervenir le personnel de tous les échelons de DRHC, les clients de DRHC, ses partenaires et ses agents. Le présent rapport contient les résultats découlant de l'évaluation formative. Un ensemble d'enseignements tirés est également présenté.

## Principaux résultats

L'évaluation formative a porté sur un certain nombre d'aspects qui peuvent être organisés en quatre grandes catégories : le profil des participants, la cohérence des PEMS (aspects administratifs), les interventions et les services, ainsi que les résultats observés chez les clients. Les principaux résultats issus de l'évaluation sont présentés ci-dessous :

### *Profil des participants :*

1. Les participants aux PEMS proviennent de tous les groupes démographiques clés, et le profil des clients diffère selon les composantes des PEMS. Certains groupes ne participent pas autant que d'autres aux PEMS, particulièrement les minorités visibles et les personnes handicapées, qui sont sous-représentées par par rapport à leur part relative des chômeurs en Ontario. La proportion moyenne des prestataires actifs d'AE et des anciens prestataires réadmissibles était respectivement de 80 p. 100 et de 20 p. 100. Nous avons constaté que l'absence de données sur les anciens prestataires réadmissibles empêche de mesurer convenablement l'usage que fait ce groupe de clients des PEMS.

2. L'utilisation des prestations d'emploi (subvention salariale ciblée (SSC), aide au travail indépendant (ATI), partenariats pour la création d'emplois (PCE) et achats de formation) par les prestataires d'AE s'est améliorée de façon modérée. De juillet 1996 à mars 1998, le délai entre l'établissement d'une période de prestations d'AE et le début d'une intervention de PEMS a diminué.

## *Cohérence des PEMS :*

3. La direction et le personnel de DRHC sont d'avis que la planification et la consultation communautaire jouent un rôle de plus en plus important dans la prestation des PEMS. Toutefois, l'approche et la qualité de la planification d'activités varient énormément d'un centre de ressources humaines du Canada (CRHC) à l'autre, ce qui peut limiter l'efficacité des programmes. Selon certaines indications, les clients des CRHC dotés d'un plan d'activités de meilleure qualité affichent un taux plus élevé d'emploi postérieur aux PEMS.

4. L'accent mis sur la responsabilité du client est cohérent avec la façon dont celui-ci perçoit la pertinence des PEMS. La majorité des clients comprennent et acceptent le principe de la responsabilité personnelle. En outre, les clients sont d'opinion que l'élaboration d'un plan d'action ou d'une stratégie de retour au travail contribue à une meilleure prise de décisions et à des interventions plus pertinentes.

5. En général, le personnel de DRHC juge que les activités de contrôle et d'imputabilité sont inefficaces. À son avis, il manque de données locales pour mesurer clairement les résultats, planifier les activités des clients et évaluer l'efficacité des tiers. De plus, l'accessibilité des données sur les participants et les coûts limite l'établissement de mesures fiables de l'efficience et de l'efficacité sur le plan des coûts, ce qui en restreint l'utilisation en tant qu'outil clé de prise de décisions à l'échelle locale.

## *Interventions et services :*

6. Les clients sont très satisfaits de l'aide reçue du personnel ainsi que du contenu des programmes. C'est surtout le cas des participants aux achats de formation et à l'ATI. Toutefois, les clients disent ne pas avoir reçu suffisamment de renseignements avant le choix de leur intervention. En outre, tant les clients que le personnel craignent que certains clients, en particulier les plus âgés ou les moins expérimentés, ne connaissent pas aussi bien les ressources libre-service ou ne puissent les utiliser efficacement.

7. Les clients qui bénéficient de PEMS plus intensives font un grand usage des services libre-service, ce qui met en valeur la nature intégrée des PEMS et d'autres services d'emploi de DRHC et le fait que ces diverses activités ne peuvent être envisagées isolément. Au cours de la période à l'étude, quelque 70 p. 100 des prestataires d'AE ont utilisé l'un ou l'autre de ces services.

8. Une vaste majorité des clients qui ont utilisé des services assurés par des tiers (counselling individuel ou de groupe, centres de ressources d'emploi et clubs de recherche d'emploi) sont conscients du rôle que le gouvernement fédéral jouait dans le financement de leurs PEMS.

9. Environ 92 p. 100 des francophones ont pu obtenir des services dans leur langue de prédilection aux emplacements désignés.

### *Résultats observés chez les clients :*

10. Les résultats initiaux indiquent que les PEMS ont des incidences positives sur l'emploi, tant brutes que différentielles. Les résultats d'emploi différentiels ont seulement été estimés à l'égard des prestataires d'AE, et non relativement aux anciens prestataires réadmissibles. Bien que toutes les PEMS aient contribué à des emplois supplémentaires, cet apport variait selon le type de PEMS et le groupe de clients. Les incidences étaient plus limitées dans le cas des clients âgés, des membres des minorités visibles et des personnes n'ayant pas participé récemment au marché du travail. Il ressort de l'analyse de l'apport différentiel et de la rétroaction des clients que les séances de groupe de courte durée ont des effets plus modestes que ceux d'autres initiatives.

11. L'évaluation a permis de confirmer la situation d'emploi selon l'indicateur de rendement qu'est l'« obtention d'un emploi » qu'utilise DRHC à des fins de reddition de comptes. L'absence de données détaillées recueillies sur les clients et les caractéristiques de l'emploi obtenu limite l'interprétation de cette mesure et la comparabilité entre les emplacements.

## Enseignements tirés

Les observations et les conclusions basées sur les résultats de l'évaluation formative des PEMS de la région de l'Ontario ont servi à la formulation d'enseignements tirés qui contribueront à améliorer ces initiatives et à diffuser les connaissances que la mise en œuvre des PEMS a permis d'acquérir, tant au sein de DRHC qu'auprès des parties de l'extérieur que cela intéresse.

**1. Environnement des programmes**. On estime qu'il n'y a qu'occasionnellement un double emploi ou un chevauchement des services en Ontario. Toutefois, les activités de développement communautaire et de recherche sur le marché du travail sont considérées comme d'éventuels secteurs de double emploi. Dans les emplacements où il existe des bureaux regroupés, une communication entre les ministères et des consultations communautaires, il est facile d'élaborer des stratégies plus cohérentes et homogènes de diffusion de l'information et de prestation des services.

**2. Planification**. Les plans d'activités varient énormément d'un CRHC à l'autre, tout comme les méthodes servant à les élaborer. Les décisions de planification sont plus judicieuses lorsqu'elles sont fondées sur une combinaison de facteurs. Au nombre des facteurs types qui ont été utilisés figurent les structures des dépenses passées, les volumes de clients et l'offre de ressources et de compétences des CRHC. D'autres méthodes se sont révélées utiles, dont l'utilisation d'information locale sur le marché du travail et les consultations communautaires.

**3. Information et orientation**. Les recherches qualitatives et quantitatives sur les clients font ressortir l'importance de renseigner le plus possible les clients sur les options de programme qui s'offrent à eux et de les diriger le plus rapidement possible vers les ressources appropriées. De plus, plusieurs clients souhaitent une attention plus

personnalisée. Les emplacements ont pris diverses mesures à cet égard, telles que l'affectation d'un préposé à l'accueil au point de service et la prestation de services structurés d'information et d'orientation dans les centres de ressources d'emploi.

**4. Prestation**. L'une des principales tendances de la prestation des PEMS est l'exécution par des tiers (où des tiers prennent en charge des services allant de la gestion des cas à la prestation des programmes, en passant par les centres de ressources d'emploi). Les facteurs contribuant à des relations efficaces avec les tiers comprennent : une communication ouverte et transparente; le perfectionnement continu des agents tiers responsable de la prestation, et l'acquisition par ces agents, en particulier ceux de l'extérieur, d'une connaissance suffisante de DRHC.

**5. Centres de ressources d'emploi**. Les centres de ressources d'emploi sont d'importants compléments aux prestations d'emploi. Un centre de ressources d'emploi est le plus utile lorsqu'il est situé à un endroit bien en vue et commode pour les clients. De façon idéale, le centre de ressources est situé au CRHC. Toutefois, lorsque ce ne peut être le cas, il faut employer une stratégie de communication efficace pour veiller à ce que les clients connaissent l'emplacement du centre de ressources d'emploi et y aient accès. L'accessibilité des ressources (p. ex., les ordinateurs, les ateliers) et du bureau même (p. ex., les heures d'exploitation) devrait être examinée périodiquement.

**6. Établissement de partenariats**. Les partenariats fructueux avec les CRHC étaient généralement associés à des antécédents de travail en collaboration, à l'engagement de la part des personnes directement visées et à des investissements de temps et de ressources. L'élaboration d'une stratégie et de documents de promotion orientés vers les employeurs locaux a facilité le recrutement de « partenaires » chez ces derniers. Les démarches faites par les clients auprès des employeurs aux fins du programme de la subvention salariale ciblée (SSC) peuvent également être une façon efficace de mieux faire connaître ce programme aux employeurs.

**7. Résultats d'emploi**. Les résultats préliminaires issus de l'évaluation formative font état de résultats positifs lorsque les PEMS sont reliées de près à des possibilités d'emploi et qu'elles sont axées sur l'expérience de travail.

## Conclusion

Dans l'ensemble, les résultats de l'évaluation formative sont encourageants, surtout si l'on considère que les PEMS ont été mises en œuvre dans un contexte de changements organisationnels. En l'absence de points de référence, il est impossible de se prononcer catégoriquement sur les réalisations au chapitre de la satisfaction des clients et des résultats d'emploi. Toutefois, les résultats issus de l'évaluation permettent d'établir ces points de référence, tout en laissant entrevoir à DRHC des aspects à améliorer relativement à la prestation des PEMS auprès des clients en Ontario.

# *Réponse de la direction*

L'évaluation formative des prestations d'emploi et mesures de soutien (PEMS) présente une optique intéressante des résultats initiaux de la mise en œuvre des PEMS dans la région de l'Ontario au sein de Développement des ressources humaines Canada (DRHC), du fait que l'examen couvre tout le territoire de l'Ontario et qu'il inclut l'opinion du client. Bien qu'un certain nombre de processus internes aient été examinés au moyen d'une analyse documentaire et d'entrevues auprès du personnel, c'est la présentation détaillée des enjeux pour les clients et des incidences sur ces derniers qui fait la force de l'évaluation. L'analyse rétrospective qu'elle fournit est un important supplément à l'expérience opérationnelle courante et elle contribue de façon importante tant à l'imputabilité qu'à l'amélioration continue.

L'examen des résultats clés issus de l'évaluation fait ressortir des résultats positifs encourageants chez les clients. Les résultats du rapport laisse également entrevoir plusieurs aspects à améliorer. Dans la réponse de la direction qui suit, il sera question de quelques-uns des résultats clés. À noter que certains résultats sont liés à des thèmes abordés dans des examens distincts du vérificateur général (VG) et du Bureau de la vérification interne (BVI) de DRHC. Nous mentionnons ici les mesures prévues ou en cours qui découlent de ces examens lorsqu'elles se rapportent aux résultats issus de l'évaluation.

## Résultat clé sur : l'accès des participants

Les résultats clés 1 et 2 se rapportent au thème général de l'accès des clients. L'analyse d'évaluation fait état d'une participation de tous nos groupes de clients aux PEMS. Chez certains groupes, la participation semble conforme à la proportion de la population de chômeurs qu'ils représentent, alors que d'autres groupes participent moins.

DRHC reconnaît le résultat du rapport ayant trait à la participation relativement moindre des membres des groupes désignés, en particulier les personnes handicapées et les minorités visibles. Il a été question de la sous-représentation de certains groupes désignés dans le rapport de contrôle et d'évaluation – Régime d'assurance-emploi 1999 de DRHC. On y mentionnait que la sous-représentation déclarée était attribuable en partie à la saisie des données effectuée par le passé et à la fiabilité de la déclaration volontaire des membres des groupes désignés.

DRHC reconnaît aussi que l'absence d'information sur l'étendue et les caractéristiques des anciens prestataires réadmissibles empêche d'analyser leur participation aux PEMS. La direction tient à signaler que cette analyse dépend de sources d'information extérieures à DRHC. DRHC déploie des efforts considérables pour effectuer les analyses démographiques et les évaluations des besoins nécessaires à la planification et à l'orientation de tous ses programmes. D'un point de vue opérationnel, DRHC s'efforce de veiller à ce que les anciens prestataires d'AE aient accès aux PEMS, notamment grâce aux orientations effectuées par les bureaux locaux de services sociaux et à la promotion faite dans la collectivité.

## Résultat clé sur : la planification d'activités des CRHC

D'après le résultat clé 3, il existait au moment de l'évaluation une perception selon laquelle « ... l'approche et la qualité de la planification d'activités varient énormément d'un centre de ressources humaines Canada (CRHC) à l'autre, ce qui peut limiter l'efficacité des programmes ». DRHC reconnaît la variation de l'approche de la planification d'activités et de la reddition de comptes. Étant donné l'importance accordée à la souplesse locale dans la conception des PEMS, une saine planification d'activités à l'échelle locale est essentielle.

La région de l'Ontario de DRHC prend des mesures pour renforcer la planification d'activités. À l'automne 2000, la région a amorcé des consultations en gestion afin de promouvoir le processus de planification d'activités et d'établir les composantes clés de bons plans d'activités locales. Il s'agit d'un des éléments d'un vaste examen du processus de planification d'activités des CRHC, qui portera sur l'état actuel de la planification d'activités et les façons de l'améliorer.

## Résultat clé sur : le contrôle et l'imputabilité

Le résultat clé 5 consiste en un certain nombre d'observations sur la justesse de l'information pour le contrôle des activités, la mesure des résultats et la planification. En général, DRHC reconnaît la faiblesse signalée pour ce qui est de contrôler les PEMS et d'en rendre compte. Ce résultat clé se fait l'écho d'un des thèmes abordés par le vérificateur général et le Bureau de la vérification interne, et DRHC y a donné suite en prenant des mesures qui aideront à atténuer la faiblesse également observée dans le cadre de l'évaluation des PEMS.

En réponse au rapport du vérificateur général, DRHC a fait savoir qu'il a entrepris, en mai 2000, une étude sur la gestion des programmes en vue d'élaborer des cadres de gestion et d'imputabilité axés sur les résultats pour l'ensemble de ses programmes (recommandation 3 du VG). Il s'est également engagé à mettre au point un nouveau système d'information pour les subventions et les contributions, dont les PEMS font partie (recommandation 5 du VG). Enfin, le rapport du BVI sur les procédures de passation des marchés de DRHC ont donné lieu à un « plan d'action en six points » qui a permis d'améliorer le contrôle de l'activité et les résultats des marchés de services assurés par des tiers.

## Résultat clé sur : l'opinion qu'ont les clients des PEMS et des services

Les résultats clés 4, 6, 8 et 9 présentent les opinions qu'ont les clients de leurs expériences en ce qui a trait au processus et à la prestation des services se rattachant aux PEMS. Ces opinions, recueillies dans le cadre d'une enquête indépendante structurée auprès des clients, fournissent des indications précieuses qui vont au-delà de l'anecdote. Il est très gratifiant de

constater que les clients reconnaissent leur responsabilité personnelle relative aux PEMS (résultat 4) et le soutien apporté par DRHC (résultat 8).

De plus, bien que le niveau de satisfaction exprimé par les clients (résultat 6) et l'accès des Franco-Ontariens aux PEMS dans leur langue officielle de prédilection soient encourageants, des améliorations sont nécessaires, comme l'indique l'analyse. La qualité du service à la clientèle est un élément clé de la vision de DRHC, et des normes relatives à la qualité du service sont en vigueur. Dans le cadre de son processus axé sur la qualité du service, DRHC prendra des mesures pour répondre aux préoccupations soulevées dans l'évaluation.

## Résultat clé sur : les résultats d'emploi

Le résultat clé 10 met en évidence les résultats d'emploi des participants aux PEMS. Les résultats de l'évaluation sont considérés comme des signes encourageants selon lesquels les PEMS atteignent leur objectif clé. La variation de l'emploi qui existe entre les PEMS est à prévoir. En particulier, la constatation d'après laquelle les séances de groupe de courte durée ont des incidences moindres découle du changement apporté en 1999 qui a eu pour effet de resserrer la méthode de calcul de l'indicateur de l'obtention d'un emploi associé aux séances d'information de groupe. Par suite de ce changement, l'estimation de l'emploi attribué à la participation à ces séances est moins élevée.

La réponse de la direction reconnaît la nécessité d'interpréter avec circonspection l'analyse des incidences différentielles étant donné la période écoulée relativement brève. Une analyse supplémentaire des incidences est requise. À l'heure actuelle, une évaluation - bilan des PEMS en Ontario est prévue en 2001-2002. En outre, et comme le rapport d'évaluation l'indique, DRHC a entrepris un projet de recherche axé sur la mesure des incidences à moyen terme d'une participation aux PEMS. Ces deux initiatives permettront d'examiner les incidences des PEMS sur les clients au-delà de l'horizon limité de l'évaluation formative.

# 1. Introduction

## 1.1 Contexte de l'évaluation

En juillet 1996, l'adoption du projet de loi C-12, la *Loi sur l'assurance-emploi (AE)*, a pavé la voie à une réforme du régime d'assurance-emploi. De plus, le gouvernement fédéral se voyait autorisé à conclure des ententes avec les provinces et les territoires en vue de la conception, de la prestation et de l'évaluation de prestations d'emploi et mesures de soutien (PEMS) selon la partie II de la Loi.

Bien que le gouvernement fédéral ait officiellement offert à toutes les provinces d'assumer la responsabilité relative aux prestations d'emploi et aux mesures de soutien, aucune entente sur le développement du marché du travail n'a encore été conclue entre l'Ontario et le gouvernement fédéral[1]. Par conséquent, en Ontario, le gouvernement fédéral est responsable tant de la partie I de la Loi *sur l'AE* (le soutien du revenu à l'intention des personnes temporairement sans travail et les programmes actifs du marché du travail qui sont d'envergure nationale) que de la partie II, qui prévoit des prestations d'emploi actives devant permettre aux chômeurs de retourner au travail.

Parmi les lignes directrices sur la mise en œuvre des PEMS, la *Loi sur l'AE* prévoit le contrôle et l'évaluation du processus de transition, c.-à-d. la façon dont les particuliers, les collectivités et l'économie s'adaptent aux changements apportés par la Loi, de même que la présentation de rapports annuels au Parlement sur le degré d'atteinte des objectifs prévus. La présente évaluation des PEMS de la région de l'Ontario est l'une des composantes de ce processus d'évaluation. Elle comporte deux phases. La première phase, soit une évaluation formative, est axée sur les questions de conception, de mise en œuvre et de prestation. Les incidences et les résultats à court terme sont également examinés. La seconde phase, soit une évaluation - bilan, porte sur les incidences et les résultats à long terme des PEMS et les nouvelles questions qui se posent depuis l'étude formative. L'évaluation - bilan devrait avoir lieu en 2001. L'objet du présent document est de rendre compte des résultats de l'étude d'évaluation formative.

Il conviendrait de signaler que la présente évaluation s'est inscrite dans une période de profonds changements du mode de prestation des services de Développement des ressources humaines Canada (DRHC) et que l'approche actuelle de la mise en œuvre des PEMS continue d'évoluer. Par conséquent, les résultats reflètent le début de la période de prestation des services. Les nouvelles méthodes de prestation des services seront examinées dans le cadre de l'évaluation - bilan.

---

[1] À compter de février 2000, les négociations entre le Canada et la province d'Ontario ont été suspendues pour une durée indéterminée.

Ces profonds changements sont en soi un facteur qui influe sur la mesure des incidences des PEMS et les résultats présentés dans l'évaluation. Des réductions de l'effectif découlant de priorités et de mesures de restriction budgétaire ont coïncidé avec la mise en œuvre des PEMS. Il fallait donc, à tous les échelons de DRHC, relever le défi de gérer les changements internes en matière de dotation et de ressources tout en mettant en œuvre les PEMS et en assurant un service de qualité à la clientèle.

Par ailleurs, l'examen des résultats issus de l'évaluation doit tenir compte du contexte économique de l'Ontario. La période allant de 1997 au début de 1999 a été marquée par une croissance économique et l'amélioration des marchés du travail. La diminution du chômage et l'accroissement des possibilités d'emploi ont contribué à une réduction du nombre de prestataires d'AE (et sans doute du nombre d'anciens prestataires réadmissibles) et à une augmentation des possibilités d'emploi postérieur à l'intervention chez les participants aux PEMS. Cette conjoncture du marché du travail contribue aux incidences des PEMS et aux variations infrarégionales en Ontario. L'intégration de l'analyse d'un groupe témoin aux résultats présentés dans cette évaluation permettra de pondérer ces effets.

## 1.2 Objectifs et aspects de l'évaluation

La présente évaluation formative est axée sur les aspects relatifs à la pertinence, à la conception, au processus et à la prestation, bien qu'une certaine attention soit accordée aussi aux incidences préliminaires des programmes sur les clients. Voici les objectifs de la présente évaluation :

- évaluer dans quelle mesure les prestations et les mesures ont aidé les clients de l'AE à réintégrer le marché du travail;
- fournir des renseignements aux gestionnaires, aux décideurs et aux concepteurs de programme sur un certain nombre d'aspects relatifs aux programmes, dont la conception, la prestation et les expériences des clients, à des fins d'amélioration;
- produire des estimations fiables des incidences de la participation aux PEMS jusqu'à ce jour, pour l'Ontario dans son ensemble, et pour les différents groupes de clients de la région de l'Ontario;
- déterminer les « enseignements tirés ».

Les questions à l'étude dans le cadre de l'évaluation formative peuvent être regroupées en trois grandes catégories : la mise en œuvre et la planification, la prestation des services, ainsi que les incidences. Il en est question de façon plus détaillée à l'annexe A.

## 1.3 Méthode d'évaluation

La méthode d'évaluation consiste en une combinaison de données qualitatives et quantitatives provenant des quatre principales sources d'information mentionnées ci-dessous. L'annexe B décrit la méthode plus à fond.

- Examen de la documentation et des données administratives;
- Entrevues auprès d'informateurs clés;
- Études de cas;
- Enquêtes auprès des participants et des non-participants.

## 1.4 Organisation du rapport

Le présent rapport renferme cinq autres chapitres. Le chapitre 2 présente un profil des activités de programme des PEMS et des participants à ces dernières. Le chapitre 3 est consacré à la cohérence des programmes. Les interventions auprès des clients et les services qu'ils utilisent sont examinées au chapitre 4. Le chapitre 5 porte sur les incidences et les effets des PEMS. Le chapitre 6 contient les observations sommaires.

# 2. *Profil des programmes et des participants*

## *Résultats clés*

- L'utilisation des prestations d'emploi (Subvention salariale ciblée [SSC], Aide au travail indépendant [ATI], Partenariats pour la création d'emplois [PCE], achats de formation) par les prestataires d'assurance-emploi (AE) s'est améliorée de façon modérée. De juillet 1996 à mars 1998, le délai entre l'établissement d'une période de prestations d'AE et le début d'une intervention de prestations d'emploi et mesures de soutien (PEMS) a diminué.

- La participation aux PEMS était répartie parmi les groupes démographiques clés. Le profil démographique des clients variait entre les composantes des PEMS. Les membres des minorités visibles et les personnes handicapées étaient sous-représentés par comparaison avec leur part relative de chômeurs en Ontario.

- La proportion moyenne des prestataires actifs d'AE et des anciens prestataires réadmissibles était respectivement de 80 p. 100 et de 20 p. 100. L'absence d'information sur les anciens prestataires réadmissibles empêche de dresser un profil de la participation de cet important groupe client.

Le présent chapitre contient des renseignements de base sur les composantes de programme des PEMS, les ressources qui y sont affectées et la participation à ces dernières au cours de la période visée par l'évaluation. Le profil des participants aux PEMS y est également décrit.

## 2.1 Description des programmes

Les objectifs des PEMS sont d'aider les clients à trouver un emploi et à le garder[2] et de réduire leur dépendance à l'égard des prestations d'assurance et d'autres transferts de revenu. Deux types de clients sans emploi sont admissibles aux PEMS :

- les prestataires actifs d'AE, c.-à-d. les clients qui touchent actuellement des prestations d'AE;

- les anciens prestataires d'AE (qu'on appelle les anciens prestataires réadmissibles). Les anciens prestataires réadmissibles comprennent deux groupes de récents prestataires d'AE, à savoir ceux qui ont touché des prestations d'AE au cours des trois dernières années mais qui n'en reçoivent pas actuellement, et ceux qui ont reçu des prestations de maternité ou de paternité au cours des cinq dernières années et qui tentent maintenant de réintégrer la population active.

---

[2] L'expression « trouver un emploi et le garder » s'applique aussi au travail indépendant.

Voici les cinq PEMS mises en œuvre dans la région de l'Ontario qui font l'objet de la présente évaluation formative. Elles sont brièvement décrites à l'annexe C :

- la subvention salariale ciblée (SSC);
- l'aide au travail indépendant (ATI);
- les partenariats pour la création d'emplois (PCE);
- les achats de formation;
- les services d'aide à l'emploi (SAE).

Les partenariats locaux du marché du travail (PLMT) sont une autre mesure de soutien. Ce programme prévoit l'affectation de ressources destinées à renforcer la capacité communautaire dans le domaine du marché du travail. Les projets financés dans le cadre des PLMT comprennent, par exemple, la recherche économique ou sur le marché du travail, la planification communautaire et les conférences.

En Ontario, comme dans d'autres régions, le principe d'imputabilité au niveau local que préconise Développement des ressources humaines Canada (DRHC) se traduit par des modes variés de prestation de services à l'échelle de la province. Parmi les différents modes de prestation de services figurent : la prestation directe par le personnel fédéral dans les centres de ressources humaines du Canada (CRHC), dont il existe 30 bureaux principaux et secondaires en Ontario; la prestation de services à contrat comme dans le cas des SAE, où les services sont assurés par des tiers directement au CRHC ou ailleurs; et le regroupement de services avec ceux d'autres organismes provinciaux, d'administrations municipales ou d'organismes communautaires.

La pièce 2.1 présente les dépenses totales du Fonds d'investissement en ressources humaines (FIRH) par programme jusqu'à l'exercice 1997-1998. Les achats de formation représentent la plus forte proportion des dépenses, soit près de 30 p. 100, et une autre tranche de 4 p. 100 des fonds sont destinés aux étudiants indépendants.

| Pièce 2.1<br>Région de l'Ontario<br>Fonds d'investissement en ressources humaines (FIRH), par intervention<br>à la fin de l'exercice 1997-1998 | | | |
|---|---|---|---|
| | **Dépenses (en milliers de $)** | **Taux de répartition** | **Taux qui tient seulement compte des PEMS en mode de gestion des cas incluses dans l'évaluation** |
| **Total de l'Ontario** | **438 874** | **100** | **100** |
| SAE | 83 002 | 18,8 | 25,1 |
| SSC | 32 320 | 7,3 | 9,8 |
| PCE | 24 548 | 5,6 | 7,5 |
| SAE | 48 525 | 11,0 | 14,7 |
| Étudiants indépendants | 14 907 | 3,4 | 4,5 |
| Formation (achats des CEC) | 127 104 | 28,8 | 38,5 |
| PLMT | 34 473 | 7,8 | s.o. |
| Autres (formation dans le cadre de projets, apprentissage, achats du groupe coordonnateur, autres)* | 76 627 | 17,4 | s.o. |
| * Les participants à ces programmes n'ont pas été inclus dans l'évaluation. | | | |

Les dépenses variaient énormément au niveau des CRHC. Par exemple, la proportion des fonds consacrés aux SAE dans l'ensemble de la région est de 19 p. 100. Toutefois, dans les différents CRHC, ce pourcentage va de 4 p. 100 à 71 p. 100. De même, dans le cas des achats de formation, la proportion des dépenses varie entre 5 p. 100 et 72 p. 100. Cette variation atteste du principe de la souplesse locale intégrée à la prestation des PEMS et souligne l'importance concomitante de la planification d'activités à l'échelle locale (dont il est question au chapitre 3).

Le coût par participant varie nettement d'une composante de programme à l'autre, ce qui n'est pas étonnant si l'on considère les différences que présentent les prestations et les mesures du point de vue de leurs objectifs et de leur conception. L'Aide au travail indépendant (ATI) et les PCE, considérés comme les prestations d'emploi qui exigent le plus de ressources, affichaient le coût le plus élevé par participant, soit entre 11 800 $ et 10 800 $. Les SAE, qui représentent la mesure de soutien la moins intensive, affichaient le coût le plus bas par client, soit de 545 $. Au moment de l'évaluation, le calcul et la présentation de ces coûts unitaires étaient limités par les capacités des SIG et l'existence de données systématiques sur le nombre de clients associé à chacunes des activités et services reçus[3]. Pour cette raison, l'utilisation de mesures du coût par client (et de mesures du coût par résultat du client) comme outil de gestion est limitée tant à l'échelle régionale qu'au niveau des CRHC.

[3] Par exemple, les SAE prévoient le financement d'un éventail de services. Toutefois, les données sur le nombre de participants et les activités particulières qu'ils utilisent ne sont pas saisies ou ne sont pas facilement extraites des fichiers administratifs.

## 2.2 Activités du programme

Comme nous l'avons mentionné précédemment, l'évaluation portait sur les activités des participants qui ont « terminé » une intervention de PEMS entre le 1er janvier 1997 et le 31 mars 1998. Par conséquent, les descriptions qui suivent des activités et du profil des clients visent les clients qui ont terminé une intervention. On s'attend à ce que les répartitions soient semblables pour les interventions commencées en 1997-1998.

La pièce 2.2 décrit la structure de la participation au programme d'après les données administratives pour l'ensemble des participants. Selon ces données, toutes les PEMS sont utilisées en Ontario. Si l'on tient compte seulement des clients en mode de gestion des cas, les achats de formation (y compris les étudiants indépendants) représentaient de loin l'intervention la plus courante chez les participants aux PEMS; 62 p. 100 des clients ont pris part à des programmes de formation au cours de la période à l'étude. Les taux respectifs de participation à la SSC, aux PCE et à l'ATI étaient faibles (6 p. 100 des participants). Lorsque les participants aux séances de groupe de courte durée sont inclus dans le profil du programme, les pourcentages changent considérablement en raison de la taille importante de ce groupe. Les SAE représentent alors la majorité des participants aux PEMS, soit 73 p. 100.

Voici les caractéristiques des activités de programme des participants :

- Un peu plus du tiers des clients (34 p. 100) se sont engagés à suivre un plan d'action;
- En moyenne, les participants aux PEMS ont commencé leur (première) intervention à leur dix-neuvième semaine de prestations d'AE. Ce chiffre était plus élevé dans le cas des participants à l'ATI et à la SSC et légèrement moins élevé pour les SAE;
- Les clients qui ont participé à un programme plus tard dans la période à l'étude (c.-à-d. après le 31 mars 1997) ont commencé leur programme plus rapidement que ne l'ont fait ceux qui ont participé plus tôt (à la seizième semaine par rapport à la vingtième semaine);
- L'ATI était de loin l'intervention la plus longue, soit d'une durée de 35 semaines. Les clients des SAE en mode de gestion des cas ont eu l'intervention la plus courte (en moyenne deux semaines);
- La majorité des clients des PEMS ont pris part à une seule intervention.

| Pièce 2.2<br>Taux de répartition des participants aux PEMS selon le type de prestation ou de mesure, la durée moyenne de l'intervention et l'existence d'un plan d'action (Clients qui ont terminé une intervention entre janvier 1997 et mars 1998)[4] | |
|---|---|
| **Types de programme (sauf les séances de groupe de courte durée)** | **100 %** (les pourcentages ayant été arrondis, leur somme peut ne pas correspondre à 100 %) |
| Services d'aide à l'emploi | 25 |
| Subvention salariale ciblée | 5 |
| ATI | 5 |
| Achats de formation | 62 |
| Partenariats pour la création d'emplois | 5 |
| **Types de programme (y compris les séances de groupe de courte durée – approximation)** | **100 %** |
| Services d'aide à l'emploi | 73 |
| Subvention salariale ciblée | 2 |
| ATI | 2 |
| Achats de formation | 20 |
| Partenariats pour la création d'emplois | 2 |
| **Durée moyenne (semaines)** | |
| SAE | 2 |
| SSC | 22 |
| ATI | 35 |
| Achats de formation | 16 |
| PCE | 14 |
| **Engagement vis-à-vis d'un plan d'action** | **100 %** |
| Oui | 34 |
| Non | 52 |
| Cas manquants/non valables | 14 |
| **Nombre moyen de semaines entre le début de la période de prestations et le début de l'intervention (prestataires d'AE seulement)** | |
| SAE (sauf les séances de groupe de courte durée) | 15 |
| SSC | 23 |
| ATI | 24 |
| Achats de formation | 20 |
| PCE | 20 |

## 2.3 Profil des participants aux PEMS

Le profil des participants révèle qu'il existe d'importantes différences en ce qui a trait aux types de particuliers qui participent aux diverses PEMS. Ces différences s'expliquent partiellement par l'orientation de l'intervention vers des clients particuliers, comme dans le cas de l'ATI et des PCE. Toutefois, les données administratives limitées qui ont été recueillies sur les caractéristiques des clients à des fins de contrôle de la participation laisseraient également entendre que ces profils témoignent d'une participation aléatoire. Voici les différences entre les programmes :

[4] La période à l'étude prend fin le 28 février 1999 dans le cas des séances de groupe de courte durée.

## *Participants à l'ATI :*

- ils proviennent de la partie la plus établie de la clientèle de DRHC, c'est-à-dire que : ces participants sont plus âgés, ils sont plus susceptibles d'avoir une famille et un ménage établis et d'avoir un profil scolaire et des antécédents de travail plus étoffés comparativement aux autres participants;
- les hommes représentent une plus grande part de ces participants, alors que les groupes visés par l'équité en matière d'emploi forment une part plus restreinte;
- avant d'être réduits au chômage, ces participants occupaient des emplois stables et bien rémunérés;
- ces participants ont fait un moins grand usage de l'AE ou de l'aide sociale par le passé comparativement à leurs homologues des autres programmes.

## *Participants aux PCE :*

- ils représentent une clientèle plus jeune;
- on observe une plus forte représentation des francophones et des membres des groupes visés par l'équité en matière d'emploi;
- malgré un profil scolaire relativement étoffé, ces participants affichent un antécédent faible relativement au marché du travail, et leurs antécédents d'emplois se concentrent dans des postes saisonniers, occasionnels ou contractuels faiblement rémunérés;
- les anciens prestataires réadmissibles sont surreprésentés dans ce groupe.

## *Participants à la SSC :*

- ils représentent une partie plus jeune et moins établie de la clientèle de DRHC;
- ils ont un profil scolaire et des antécédents de travail moins étoffés comparativement aux participants à d'autres programmes;
- étaient plus susceptibles de bénéficier de l'aide sociale avant leur participation au programme. Les anciens prestataires réadmissibles sont surreprésentés dans ce groupe.

## *Participants aux SAE :*

- la seule caractéristique distinctive des participants aux SAE était une proportion plus élevée de femmes que d'hommes.

## *Participants aux achats de formation :*

Étant donné la prépondérance des participants aux achats de formation, il n'y a pas grand-chose qui distingue ce groupe du profil global des clients. Toutefois, comparativement aux autres participants aux programmes, les participants aux achats de formation :

- étaient moins susceptibles de recevoir de l'aide sociale et, ce qui n'est pas étonnant;
- se disaient plus désireux de suivre un programme de formation ou d'éducation avant leur intervention.

## *Participants aux séances de groupe de courte durée :*

- ils représentent une proportion plus forte d'hommes comparativement aux PEMS dans l'ensemble;
- ils ont des niveaux d'instruction comparativement plus bas.

Pour mesurer la participation de la population admissible aux PEMS, nous avons comparé le profil sociodémographique des participants aux PEMS à celui de l'ensemble des chômeurs[5]. Le profil sociodémographique des participants aux PEMS diffère de celui de l'ensemble des chômeurs en ce sens que les participants aux PEMS (en mode de gestion des cas) affichent une proportion plus élevée de femmes et sont plus instruits. La répartition selon l'âge des participants aux PEMS est raisonnablement équivalente à celle des chômeurs (compte tenu du fait que les prestataires d'AE et les anciens prestataires réadmissibles visés par les PEMS comptent proportionnellement moins de jeunes comparativement à la population générale). Le taux de participation des groupes visés par l'équité en matière d'emploi aux PEMS est inférieur à la part des chômeurs de l'Ontario que ces groupes représentent, en particulier dans le cas des minorités visibles et des personnes handicapées.

---

[5] La mise en contraste des clients des PEMS avec l'ensemble des chômeurs sert de mesure substitutive de la participation. La comparaison idéale serait avec la population cible – les prestataires d'AE et les anciens prestataires réadmissibles. La capacité de produire un profil de la population cible est restreinte par les données limitées sur les caractéristiques des clients que contiennent les systèmes administratifs de DRHC pour les prestataires d'AE et par la difficulté que pose l'établissement d'un profil actuel des anciens prestataires réadmissibles à partir de l'Enquête sur la population active de Statistique Canada.

**Pièce 2.3**
**Profil démographique des participants aux PEMS[1] comparativement aux chômeurs de l'Ontario (%)**

| | Participants aux PEMS | Chômeurs de l'Ontario 1998[2] |
|---|---|---|
| Hommes | 45 | 53 |
| Femmes | 55 | 47 |
| **Âge** | | |
| Jusqu'à 25 ans | 3 | 31 |
| 26-34 ans | 21 | 24 |
| 35-44 ans | 39 | 22 |
| 45-54 ans | 27 | 16 |
| 55 ans ou plus | 10 | 7 |
| **Scolarité** | | |
| Inférieure au secondaire | 10 | 33 |
| Diplôme d'études secondaires | 22 | 22 |
| Certaines études postsecondaires | 16 | 11 |
| Diplôme collégial | 26 | 22 |
| Diplôme universitaire | 19 | 11 |
| **Situation de famille** | | |
| Marié(e)/conjoint de fait | 65 | 43 |
| Célibataire | 21 | 45 |
| Personnes à charge | 56 | 40[5] |
| **Appartenance à un groupe visé par l'équité en matière d'emploi** | | |
| Minorités visibles | 11 | 23[4] |
| Autochtones | 2 | 2[4] |
| Personnes handicapées | 3 | 10[3] |

[1] Part des participants basée sur l'enquête d'évaluation et pondérée selon la langue maternelle, l'année de l'intervention et la prestation ou la mesure.

[2] Source : Statistique Canada, Enquête sur la population active, 1998 sauf indication contraire.

[3] Enquête de 1991 sur la santé et les limitations d'activités.

[4] Recensement de 1996.

[5] Recensement de 1996. Pourcentage des chômeurs ayant des enfants qui vivent à la maison.

Le ratio des prestataires d'AE aux anciens prestataires réadmissibles était de 80 p. 100 à 20 p. 100 [6]. La majorité des anciens prestataires réadmissibles ont touché des prestations d'AE dans l'année ayant précédé leur intervention de PEMS. Du point de vue de la participation aux programmes, les anciens prestataires réadmissibles sont sous-représentés parmi les participants aux achats de formation et aux SAE et ils sont plus susceptibles d'avoir pris part à des programmes comportant un placement professionnel comme les PCE ou la SSC.

Comme le groupe des anciens prestataires réadmissibles de l'Ontario semble très hétérogène, aucun portrait clair de ce groupe ne ressort des données. Le groupe semble composé à différents moments de jeunes, de personnes au foyer qui réintègrent le marché du travail, de bénéficiaires d'aide sociale, de prestataires d'AE ayant épuisé leurs prestations et de personnes qui sont sous-employées ou qui exercent un emploi insatisfaisant et qui cherchent à améliorer leur situation d'emploi. Les femmes sont quelque peu surreprésentées dans le groupe des anciens prestataires réadmissibles. Comparativement aux prestataires d'AE, les anciens prestataires réadmissibles ont une expérience d'emploi moins récente, ils gagnent un revenu moins élevé, et ils ont fait un plus grand usage des prestations d'AE et d'aide sociale par le passé.

6 Les prestataires d'AE s'entendent ici des personnes qui ont bénéficié d'une intervention pendant leur période de prestations d'AE. Si la date de début ou la date de fin de toute intervention dont le participant a bénéficié au cours de la période à l'étude tombait dans une période de prestations d'AE, le particulier était considéré comme un prestataire d'AE.

# 3. Cohérence des programmes

## Résultats clés :

- La direction et le personnel de Développement des ressources humaines Canada (DRHC) sont d'avis que la planification et les consultations communautaires jouent un rôle de plus en plus important dans la mise en œuvre des prestations d'emploi et mesures de soutien (PEMS). Toutefois, l'approche et la qualité de la planification d'activités varient énormément d'un centre de ressources humaines du Canada (CRHC) à l'autre, ce qui peut limiter l'efficacité des programmes. Selon certaines indications, les clients des CRHC dotés d'un plan d'activités de meilleure qualité affichent un taux plus élevé d'emploi postérieur aux PEMS.

- Il existe bien des formes de partenariats (regroupement des services, exécution de projets, consultations communautaires), et ils sont considérés comme une amélioration importante de la mise en œuvre des PEMS, surtout en raison de la possibilité d'accroître l'accès des clients.

- Les opinions au sujet de l'efficacité de l'exécution par des tiers sont partagées. Il n'y avait pas suffisamment d'information au moment de l'évaluation pour se prononcer de façon objective sur le sujet.

- Le contrôle et l'imputabilité sont considérés comme un secteur où il n'y a pas suffisamment d'information pour mesurer clairement les résultats, planifier les activités des clients et évaluer l'efficacité des tiers.

- L'accent mis sur la responsabilité du client cadre avec la façon dont celui-ci perçoit la pertinence des PEMS. La majorité des clients comprennent et acceptent le principe de la responsabilité personnelle. Les clients estiment que cette responsabilité, combinée à l'élaboration d'un plan d'action ou d'une stratégie de retour au travail, contribue à la prise de meilleures décisions et à des interventions plus pertinentes.

Nous présentons dans cette section la rétroaction issue de l'évaluation des aspects relatifs à la cohérence des PEMS avec les priorités organisationnelles clés de DRHC. Ces aspects sont : la planification; la souplesse locale; l'exécution : tiers, partenariat, regroupement; le ciblage des clients; le contrôle et l'imputabilité; enfin, la pertinence.

## 3.1 Planification d'activités

L'aspect de la planification d'activités n'a pas fait l'unanimité dans cette évaluation. Bien que les CRHC soient tenus d'élaborer un plan d'activités annuel, il est douteux que ce processus atteigne les objectifs prévus. Les plans d'activités varient énormément, non seulement du point de vue de leur qualité et de leur intégralité, mais également en ce qui a trait au degré d'intégration des partenaires communautaires à ce processus. En outre, beaucoup de plans

d'activités n'établissent pas de lien clair entre les circonstances particulières de la collectivité et la prise de décisions sur le ciblage des programmes et les stratégies à utiliser pour répondre aux préoccupations liées au marché du travail local. Les résultats de la présente évaluation donnent à penser que les clients qui reçoivent des services de CRHC dotés d'un plan d'activités de meilleure qualité sont relativement plus susceptibles de trouver un emploi postérieur à l'intervention. L'examen et la notation des plans d'activités des CRHC qui ont été réalisés à des fins d'analyse dans la présente évaluation devraient être considérés comme une mesure initiale. Il y a lieu de poursuivre l'examen de la qualité de ces plans et du rôle qu'ils jouent dans la prise de décisions dans le cadre des efforts que déploie la région pour améliorer le processus de planification d'activités.

## 3.2 Souplesse locale

En général, les informateurs clés interrogés aux fins de l'étude et intervenant dans la mise en œuvre des PEMS sont d'avis que la mise en œuvre des PEMS cadrait avec les principes de la *Loi sur l'assurance-emploi (AE)* en ce qui a trait à la souplesse dont bénéficient les agents locaux et à l'engagement vis-à-vis des partenariats. Les bureaux des CRHC sont satisfaits du niveau de souplesse dont ils bénéficient pour adapter les PEMS aux besoins particuliers de leur collectivité, et les données administratives indiquent en effet que le niveau d'activité associé aux différentes PEMS varie beaucoup selon les bureaux. L'éventail des prestations et des mesures de soutien était jugé suffisamment vaste et souple pour satisfaire aux besoins des clients. Les gestionnaires des CRHC sont d'avis que la souplesse accrue s'est traduite par un service de plus grande qualité et des programmes et des services plus pertinents.

Les réserves exprimées à propos de la souplesse ont trait à l'éventuel manque d'uniformité entre les bureaux au chapitre des programmes et des services offerts aux clients. (Par exemple, certains bureaux qui ont dépassé leurs objectifs en matière d'emploi et de prestations impayées mettent l'accent sur les anciens prestataires réadmissibles, d'autres pas.) On laisse entendre qu'il y a lieu d'accroître l'échange de renseignements et la coordination entre les bureaux. Les bureaux des CRHC se tournent vers l'administration régionale pour obtenir des directives sur l'interprétation des politiques ainsi que des règles relatives aux dépenses, le perfectionnement du personnel et la diffusion des pratiques exemplaires.

## 3.3 Exécution : tiers, partenariat, regroupement

### a) Tiers

La vaste majorité des bureaux concluent des accords de services d'aide à l'emploi (SAE) avec des tiers en vue de la prestation de services tels que la gestion des cas, les clubs de recherche d'emploi et les centres de ressources d'emploi. Dans certains cas, des tiers se voient également confier la réalisation des programmes comme ceux d'aide au travail indépendant (ATI) ou de subvention salariale ciblée (SSC). Nous ne disposions pas de renseignements suffisants sur lesquels baser une opinion objective de l'efficacité avec

laquelle les tiers obtiennent les résultats observés chez les clients comparativement à une réalisation interne (par DRHC). L'efficacité perçue des SAE et de l'exécution par des tiers varie. Certains informateurs clés de DRHC considèrent que les clients ont maintenant un accès accru à des options libre-service financées dans le cadre des SAE et qu'ils ont peut-être aussi un accès accru à des services de gestion des cas et de counselling parce que les tiers offrent des ressources plus abondantes (ou sont plus efficients) comparativement aux modes de prestation mises en œuvre par DRHC. Les tiers mêmes estiment qu'ils sont en mesure d'assurer les services de manière plus efficiente, innovatrice et souple. Toutefois, certains informateurs clés se disent préoccupés par le niveau d'expérience et de compétence des tiers, la capacité des CRHC de contrôler les résultats des agents mandatés par contrat et l'absence de normes de service. Certaines données recueillies dans cette évaluation au sujet de la satisfaction des clients semblent indiquer que le service à la clientèle a peut-être souffert, particulièrement lors de la période initiale de transition vers la réalisation par des tiers. Les informateurs clés ne s'entendent pas pour dire si l'exécution par des tiers est plus ou moins coûteuse que ne l'est l'approche traditionnelle.

### b) Partenariat

Selon les informateurs clés, le niveau de partenariat et d'interaction avec la collectivité s'est accru à la faveur des PEMS, ce qui s'explique principalement par les relations établies avec les agents tiers chargés de la prestation ou par un regroupement des services dans le cas de certains bureaux. D'autres ont également intégré la consultation des partenaires communautaires à l'élaboration de leur plan d'activités, bien qu'à différents degrés de succès. Les commissions locales ont joué un rôle de partenariat, généralement secondaire toutefois, auprès de certains bureaux.

Parmi les principaux avantages qui en découlent, les partenariats permettent d'accroître la communication et l'échange de renseignements, de déterminer avec justesse les besoins et de trouver des solutions axées sur la collectivité. Le sentiment d'aise que les différents gestionnaires éprouvent à l'égard du modèle de partenariat ou de consultation est considéré comme l'un des facteurs qui contribuent à des partenariats fructueux. Des ressources financières suffisantes pour le partenariat sont un autre facteur de succès. Les partenariats se révèlent les plus efficaces dans les bureaux ayant déjà collaboré et établi des relations avec des organismes communautaires. Les bureaux ayant des liens préalables avec des partenaires ont déjà fait les investissements de temps et d'efforts voulus et, par conséquent, les approches préconisées dans le cadre des PEMS représentent une continuation ou un renforcement de l'engagement existant.

### c) Regroupement

À peu près le tiers des bureaux de l'Ontario sont regroupés avec d'autres organismes. Les avantages perçus du regroupement sont une amélioration de la prestation des services pour les clients et des économies pour les bureaux. Les inconvénients sont habituellement associés à l'intégration des cultures de bureau et des questions organisationnelles.

La transition vers un recours accru à de tiers fournisseurs de services et à une plus grande participation au développement communautaire a amené des changements culturels dans le fonctionnement des CRHC et une modification des rôles et des responsabilités de leur personnel. Auparavant, le personnel offrait directement une aide aux clients, alors que ses fonctions actuelles sont axées sur la négociation, l'administration et le contrôle des marchés, de même que l'établissement de partenariats et le renforcement des capacités au niveau communautaire. La rapidité de cette transition et l'absence d'orientation structurée (telle que l'information, la formation, les lignes directrices et les documents) ont démoralisé le personnel de certains bureaux et mettent à l'épreuve les compétences de certains agents.

## 3.4 Ciblage et admissibilité des clients

Comme nous l'avons mentionné précédemment, les prestataires d'AE et les anciens prestataires réadmissibles sont la clientèle cible des PEMS. Dans les différents bureaux des CRHC, les informateurs clés jugent que la variation de la proportion de ces deux groupes clients servis traduit les différentes priorités définies par les conditions locales. Le ciblage d'autres groupes (dépend aussi des conditions et des priorités locales) comprend, par exemple, les personnes licenciées, les travailleurs âgés, les mères seules et les Autochtones.

De l'avis du personnel de DRHC, les critères d'admissibilité sont un aspect de l'application actuelle des PEMS qui laisse à désirer. Par suite du resserrement du régime d'AE, un nombre moins élevé de chômeurs sont maintenant admissibles à l'AE et donc aux PEMS. Le fait d'étendre l'admissibilité aux anciens prestataires réadmissibles devait permettre d'atténuer cet effet. Toutefois, les bureaux n'ont pas intérêt à affecter une part importante de leurs ressources à des clients qui ne permettent pas d'accumuler des prestations impayées (alors que les prestataires d'AE actuels contribuent aux économies au titre du compte d'AE s'ils trouvent un emploi avant la fin de leur période d'admissibilité). Par conséquent, les anciens prestataires réadmissibles, qui ont souvent un plus grand besoin d'aide à l'emploi, sont négligés. En fait, les données administratives le confirment, puisque la proportion des anciens prestataires réadmissibles servis est en deçà de l'objectif régional de 25 p. 100.

De nombreux informateurs clés de DRHC et de l'extérieur sont préoccupés par le sort des personnes qui ne sont admissibles ni à l'AE (prestataires ou anciens prestataires réadmissibles), ni à l'aide sociale. On considère par ailleurs que cette question déborde le cadre des PEMS. Les informateurs clés interrogés aux fins de l'évaluation déplorent le manque de coordination des programmes ou le manque de responsabilités fédérales, provinciales ou municipales claires en la matière. Ils font également état d'autres lacunes éventuelles au chapitre des services offerts à certains groupes clients comme les immigrants et les personnes qui ont des besoins à long terme en matière d'emploi, qui sont sous-employées, qui recherchent un changement de carrière ou qui sont disposées à déménager pour trouver du travail. Certains informateurs clés soulèvent le problème que pose la capacité des clients de participer à des programmes qui nécessitent un investissement de ressources personnelles (souvent insuffisantes) (p. ex., les programmes

de formation basés sur des prêts). Les participants aux groupes de discussion réunissant des clients disent qu'ils étaient très réticents à payer la formation de leur poche ou à contracter une dette à cette fin. (À noter que la prestation d'emploi axée sur le perfectionnement des compétences, le nouveau programme qui remplace les prêts et subventions de perfectionnement, ne comporte plus une composante de prêts, bien que les clients puissent être encore tenus de faire une contribution financière.)

## 3.5 Contrôle et imputabilité

Le contrôle et l'imputabilité sont des aspects de la mise en œuvre des PEMS qui laissent à désirer. Le personnel de DRHC participant à la mise en œuvre des PEMS approuve la nouvelle philosophie qui est davantage axée sur les résultats et l'imputabilité. Toutefois, de nombreux répondants estiment que les systèmes ne permettent pas actuellement de satisfaire aux exigences de la région et des bureaux locaux en matière de contrôle et d'imputabilité. Les gestionnaires considèrent que les systèmes de données sont de piètre qualité (du point de vue de l'intégrité et de l'exhaustivité des données) et qu'ils ne permettent pas de produire des rapports à temps. Par conséquent, les bureaux éprouvent de la difficulté à rendre des comptes en fonction des objectifs. Toutefois, ce problème est attribuable au moins en partie aux aléas de la saisie des données au niveau des bureaux.

Le contrôle des tiers est un deuxième aspect de l'imputabilité bien que les contrats avec des tiers comprennent généralement des objectifs négociés liés aux volumes de clients et aux résultats observés chez ces derniers, le degré de suivi de ces contrats et d'intégration des résultats à la planification future et à la gestion des contrats n'est pas clair. Les informateurs clés associent ces deux problèmes à la disponibilité des ressources – lorsque les bureaux ont des ressources limitées en personnel, le contrôle devient souvent une priorité secondaire.

Un dernier aspect de l'imputabilité a trait au type de mesure qui sert à évaluer les résultats et aux mesures dont on dispose pour évaluer aussi bien la mise en œuvre que les résultats. L'emploi et les prestations impayées sont les deux indicateurs primaires de résultats qui sont utilisés maintenant. Les objectifs des CRHC en matière d'emploi et de prestations impayées sont établis au niveau régional. Certains bureaux établissent également d'autres objectifs en ce qui a trait notamment aux volumes de clients et aux normes de service. D'autres suggestions consistent à intégrer des mesures des résultats d'emploi à long terme ainsi que des résultats qualitatifs comme la satisfaction.

Cette étude a soulevé des questions sur la mesure dans laquelle il existe des renseignements appropriés sur les programmes et les résultats. Par exemple, nous avons éprouvé des difficultés à obtenir des renseignements permettant de définir clairement les coûts financiers des interventions, les types de programmes et d'activités que comprennent les SAE et les activités de prestation des centres de ressources d'emploi. De même, les informateurs clés de DRHC font état d'une variabilité de la collecte et de la présentation des données sur les participants et les coûts. Ce constat et les lacunes perçues de la production de rapports par les systèmes font ressortir la capacité limitée de fournir des renseignements fiables de gestion, comme des estimations coût-efficacité, à l'appui de la prise de décisions à l'échelle locale.

Par ailleurs, le suivi que la Direction générale de l'investissement dans les ressources humaines (DGIRH) fait de l'emploi et des prestations impayées pose des problèmes associés à la qualité et à l'intégrité des données. D'une part, les résultats de l'évaluation présentés ici indiquent clairement que la DGIRH tend à sous-estimer de nombreuses formes d'emploi. D'autre part, il est douteux que certains résultats sur le plan de l'emploi et des prestations impayées puissent être attribués de façon réaliste aux interventions de DRHC, en particulier dans le cas des clients qui bénéficient d'interventions relativement peu intensives telles que les séances de groupe de courte durée. Les données de l'enquête recueillies dans le cadre de cette évaluation semblent indiquer que, même pour des interventions de haut niveau comme la formation, certains clients n'attribuent pas leur emploi à l'intervention à laquelle ils ont participé.

## 3.6 Pertinence

Les informateurs clés s'entendent généralement pour dire que la mise en œuvre des PEMS en Ontario est conforme aux préceptes et aux principes de la *Loi sur l'assurance-emploi (AE)*. Les responsables de la gestion et de la mise en œuvre des PEMS jugent d'un œil très positif le menu des options de programme et de service qui est offert à la clientèle et qui, selon eux, mène à des interventions adaptées aux particuliers. Les clients aptes au travail ou autonomes ont accès à des produits libre-service dans les centres de ressources d'emploi. Les clients qui ont besoin d'interventions plus intensives telles qu'un perfectionnement professionnel peuvent obtenir de la formation. L'importance des programmes axés sur l'expérience de travail est ressortie dans un certain nombre de contextes. Le personnel des CRHC considère que le programme de subvention salariale ciblée (SSC) a été particulièrement fructueux puisqu'il a permis de relier directement les participants à un emploi. Pour améliorer ce programme, on laisse entendre que des interventions reliant la formation à un placement professionnel comme le programme de SSC seraient très utiles pour les personnes qui ont besoin d'un surcroît d'aide pour surmonter des obstacles à l'emploi.

Le personnel et les clients signalent que l'utilisation de plans d'action et l'accent mis sur la responsabilité personnelle assurent la pertinence des interventions en faisant en sorte que les décisions soient réfléchies et justifiables d'après les conditions locales. Certaines personnes s'attendent à ce que la transition des achats collectifs de formation aux achats individuels de formation accroisse la pertinence des interventions. Certains membres du personnel craignent toutefois que les achats individuels ne réduisent la pertinence des PEMS pour les employeurs en limitant la capacité des CRHC de répondre aux besoins de ceux qui recherchent des types particuliers de travailleurs qualifiés dans des domaines précis.

Au chapitre du double emploi, il y a un chevauchement possible entre les PEMS et le programme Ontario au travail lorsqu'ils ont des clients en commun (c.-à-d. les anciens prestataires réadmissibles), bien qu'il s'agisse d'une part relativement faible des participants aux PEMS à l'heure actuelle. Le secteur du développement économique mérite aussi une certaine attention parce qu'il arrive souvent que DRHC (par le truchement des fonds des partenariats locaux du marché du travail [PLMT]), Industrie Canada, le gouvernement provincial et parfois des organismes locaux de développement économique jouent un rôle semblable dans le développement communautaire et la recherche sur le marché du travail. Les répondants de DRHC signalent que le regroupement, les partenariats et la consultation communautaire contribuent à atténuer le double emploi.

# 4. *Interventions et services utilisés par les clients*

- Les clients qui bénéficient de prestations d'emploi et mesures de soutien (PEMS) plus intensives font aussi un grand usage des services libre-service. Cette rétroaction de la part des clients met en valeur la nature intégrée des PEMS et d'autres services d'emploi de Développement des ressources humaines Canada (DRHC) et le fait que ces diverses activités ne peuvent être envisagées isolément.

- Les clients sont très satisfaits de l'aide reçue du personnel aussi bien que des programmes. C'est surtout le cas des participants aux achats de formation et à l'aide au travail indépendant (ATI).

- Dans une large mesure, les clients connaissent et acceptent la responsabilité personnelle qui leur incombe en matière de planification et de recherche d'emploi.

- Les clients estiment cependant que des renseignements insuffisants leur sont fournis avant le choix de leur intervention. De même, le personnel craint que certains clients, en particulier les plus âgés ou les moins expérimentés, ne connaissent pas aussi bien les ressources libre-service ou ne puissent les utiliser efficacement.

- Une vaste majorité des clients sont conscients du rôle que le gouvernement fédéral jouait dans le financement de leurs interventions et de leurs services.

- Environ 92 p. 100 des francophones ont pu obtenir des services dans leur langue de choix aux emplacements désignés.

Ce chapitre présente une description des interventions des PEMS et d'autres services utilisés par les participants aux PEMS. Nous examinons l'usage que font les participants des services libre-service et assistés (p. ex., le counselling et les plans d'action), ainsi que la participation à chaque PEMS. Les aspects connexes comprennent la satisfaction, le taux d'attrition, l'offre de services bilingues et la connaissance de DRHC.

## 4.1 Mesures libre-service et assistées

### a) Centres de ressources d'emploi

Pour compléter leur intervention, la vaste majorité des participants aux PEMS (80 p. 100) ont utilisé des produits libre-service au centre de ressources humaines du Canada (CRHC), en particulier les kiosques du Guichet emplois. Il est surtout probable que les participants aux services d'aide à l'emploi (SAE), les femmes et les minorités visibles aient utilisé les services des centres de ressources d'emploi. En outre, la participation aux clubs de recherche d'emploi et au counselling était également proportionnelle à l'utilisation des centres de ressources d'emploi. L'utilisation des centres

de ressources d'emploi était également élevée parmi les participants aux séances de groupe de courte durée (81 p. 100).

Les non-participants aux PEMS (ceux qui ont pris part à l'enquête auprès du groupe témoin) ont aussi fait un grand usage des centres de ressources d'emploi (72 p. 100). En particulier, 70 p. 100 des prestataires d'assurance-emploi (AE) qui n'ont pas eu recours à des PEMS disent avoir utilisé le centre de ressources d'emploi. Cette constatation, combinée à la participation des prestataires d'AE aux PEMS (y compris aux séances de groupe de courte durée), donne à penser que, en 1997-1998 (et vraisemblablement au-delà), environ 74 p. 100 des prestataires actifs d'AE ont utilisé une forme quelconque d'intervention ou de service d'emploi de DRHC[7]. Il n'y avait pas suffisamment de renseignements sur la taille de la population sous-jacente des anciens prestataires réadmissibles pour estimer la couverture de cet important groupe de clients.

Parmi les avantages perçus des centres de ressources d'emploi qui sont mentionnés dans d'autres études auprès des clients figurent : une amélioration des aptitudes à la recherche d'emploi et une compréhension du marché du travail, une aide à la transition vers l'emploi et un « encouragement psychologique » à surmonter l'isolement et le découragement[8].

### b) Counselling et club de recherche d'emploi

La moitié des participants disent avoir vu un conseiller ou un facilitateur au cours de leur participation aux PEMS. Les plus susceptibles d'avoir bénéficié de counselling sont les participants âgés, les femmes et les personnes qui ont connu un long épisode de chômage avant leur intervention. L'accès semble avoir diminué quelque peu au fil du temps, puisque les participants qui ont commencé leur intervention tôt dans la période à l'étude sont plus susceptibles d'avoir vu un conseiller. Cette constatation témoigne sans doute de l'évolution du counselling vers des séances d'information de groupe au lieu des interactions personnelles privilégiées au début de la période. Parmi les participants qui ont bénéficié de counselling, la majorité sont satisfaits des services qu'ils ont reçus du point de vue de la courtoisie et des connaissances du conseiller. Les cotes de satisfaction sont moins élevées chez les participants ayant fait des études universitaires. Les participants aux groupes de discussion disent préférer une attention individuelle plus personnalisée et un suivi plus étroit. Le club de recherche d'emploi est un programme de trois semaines qui est bien utilisé, soit par un participant sur cinq.

---

[7] Cette estimation de la couverture des prestataires d'AE est basée sur une population moyenne d'environ 500 000 prestataires d'AE ordinaires en 1997-1998 et sur les taux de participation indiqués dans l'évaluation. Au cours de la période, quelque 390 000 prestataires d'AE ont participé à une forme quelconque d'intervention ou de service d'emploi de DRHC (160 000 à des PEMS, y compris aux séances de groupe d'emploi de courte durée, et 230 000 à des services comme le centre de ressources d'emploi).

[8] Sigma-3 Policy Research Inc., *Employment Resource Centre Evaluation, Final Report*, présenté à Développement des ressources humaines Canada, 1998.

### c) Plans d'action

L'un des principes de la *Loi sur l'AE* est d'inciter les participants à assumer une plus grande responsabilité dans le cadre de leurs interventions. Les plans d'action, qui servent à encourager une plus grande responsabilité personnelle de la part des clients et un engagement vis-à-vis de leur programme, ont été utilisés selon les participants, dans seulement le quart des cas. Toutefois, ceux qui ont utilisé un plan d'action signalent un taux très élevé de réalisation. Une autre façon de favoriser la responsabilité personnelle est d'obliger les participants à contribuer à payer le coût de leur intervention. Cependant, cette démarche a été relativement peu utilisée, puisque seulement un participant à la formation sur dix indique qu'on lui a demandé de payer une partie de ses frais de formation.

Il se peut que l'usage apparent relativement restreint des plans d'action démontre jusqu'à un certain point que les clients ne comprennent pas en quoi consiste un plan d'action. Toutefois, même les données administratives indiquent que moins du tiers des participants aux PEMS se sont engagés à suivre un plan d'action. Néanmoins, les recherches qualitatives portent à croire que le message de la responsabilité personnelle a été clairement communiqué à bon nombre de ces participants.

## 4.2 Participation aux programmes

En plus d'un ensemble commun de questions relatives à des aspects tels que l'attrition et l'apport différentiel de l'aide, un module distinct de questions propres à chaque PEMS a été conçu. Ces éléments qui doivent servir à dresser le profil de la réalisation des différents programmes, sont présentés ci-dessus pour chaque PEMS.

### a) Subvention salariale ciblée

Parmi les participants à la SSC qui ont pris part à l'enquête, 73 p. 100 savent qu'une partie de la rémunération de leur emploi provenait du régime d'AE. La majorité des participants à la subvention salariale ciblée (SSC) travaillaient pour des employeurs du secteur privé, le dixième d'entre eux étaient employés dans le secteur public, tandis que 6 p. 100 travaillaient pour un organisme communautaire ou sans but lucratif. Une majorité importante des participants à la SSC (90 p. 100) avaient un emploi à plein temps (30 heures ou plus par semaine). Côté rémunération, 60 p. 100 des participants à la SSC gagnaient entre 250 $ et 499 $ par semaine. La rémunération hebdomadaire moyenne des participants à la SSC s'élevait à environ 415 $.

Cinquante-huit pour cent des participants à la SSC indiquent qu'ils ont été embauchés par le même employeur après l'expiration de leur subvention, dont 48 p. 100 à plein temps, 5 p. 100 à temps partiel et 4 p. 100 de façon saisonnière. Cependant, parmi les participants qui ont été embauchés, seulement 56 p. 100 occupaient encore le même emploi au moment de l'enquête. Parmi ceux qui travaillaient au moment de l'enquête, la majorité (76 p. 100) exerçaient le même emploi que celui qui avait été subventionné.

### b) Aide au travail indépendant

Parmi les clients de l'ATI, la majorité des nouvelles entreprises démarrées se situaient dans les secteurs suivants :

- les services personnels, y compris l'industrie des services (22 p. 100);
- les services aux entreprises (18 p. 100);
- l'enseignement, la santé et les services sociaux;
- le commerce de détail (10 p. 100).

Ces résultats témoignent de la croissance vigoureuse du secteur des services de l'Ontario.

Au moment de l'enquête, 81 p. 100 des participants à l'ATI exploitaient toujours leur entreprise (pour une moyenne de 13 mois d'exploitation à la date de l'enquête). Comparativement à l'espérance de vie des petites entreprises, ce taux de survie est encourageant. Parmi ceux qui n'exploitaient plus leur entreprise, les raisons les plus souvent mentionnées sont l'obtention d'un autre emploi (25 p. 100); des problèmes financiers tels que des difficultés à réunir des capitaux (23 p. 100); et la non-rentabilité de l'entreprise (19 p. 100).

Un grand nombre d'entrepreneurs indiquent que leurs gains hebdomadaires dépassaient 500 $ (41 p. 100), tandis que 20 p. 100 se trouvaient dans la fourchette de 250 $ à 500 $ et 28 p. 100 gagnaient moins de 250 $ par semaine. Les gains hebdomadaires moyens s'élevaient à 670 $. Près de 29 p. 100 des exploitants ayant pris part au programme d'ATI complétaient leur revenu d'un travail indépendant par le revenu d'un autre emploi rémunéré. Parmi les exploitants qui exerçaient un autre emploi, l'entreprise démarrée dans le cadre du programme d'ATI représentait environ 23 p. 100 de leur revenu personnel total.

Une majorité de clients (63 p. 100) ont investi 5 000 $ ou plus dans leur nouvelle entreprise (ce qui comprend les prêts et leurs propres capitaux). L'investissement moyen s'élevait à environ 14 000 $. La majorité des clients de l'ATI (84 p. 100) exploitent leur entreprise à l'année. Légèrement plus du cinquième des clients de l'ATI (21 p. 100) indiquent qu'ils embauchent des employés. Ceux qui embauchent des employés disent avoir en moyenne cinq employés.

### c) Partenariats pour la création d'emplois

Comparativement à la SSC, les participants aux partenariats pour la création d'emplois (PCE) sont plus susceptibles de travailler pour des organismes du secteur public ou du tiers secteur dans le cadre de leur projet de travail. Près de la moitié (47 p. 100) indiquent que l'employeur pour qui ils travaillaient dans le cadre de leur projet de travail était un organisme communautaire ou sans but lucratif, tandis que 31 p. 100 travaillaient pour le secteur public. Un participant sur cinq travaillait pour un employeur du secteur privé. La vaste majorité des participants aux PCE (96 p. 100) travaillaient à plein temps à leur projet de travail. Bien que les participants aux PCE touchent des prestations d'AE pendant leur projet de travail, les

employeurs peuvent leur verser un supplément salarial. Selon les participants interrogés, 14 p 100 ont reçu un salaire en sus de leurs prestations d'AE.

### d) Achats de formation

La majorité des participants aux achats de formation (72 p. 100) ont décidé de suivre une formation sans qu'un conseiller en emploi ou un facilitateur le leur suggère. Les types les plus courants de programmes de formation auxquels les répondants ont participé avaient trait à l'informatique ou à la technologie de l'information (34 p. 100), aux métiers spécialisés (14 p. 100), ainsi qu'au travail de secrétariat, de bureau ou d'administration (16 p. 100). La majorité des clients ont reçu la formation soit d'un collège communautaire (33 p. 100) ou d'un établissement privé de formation (38 p. 100). Six pour cent des répondants mentionnent qu'ils ont reçu une formation d'un organisme communautaire ou sans but lucratif, tandis que 9 p. 100 ont suivi une formation offerte par un conseil scolaire local. La durée de la plupart des programmes variait entre un et six mois. Un peu plus du tiers des participants aux achats de formation (35 p. 100) signalent que leur programme de formation comportait un volet de formation en cours d'emploi. La durée moyenne de ce placement professionnel était de neuf semaines.

Selon les principes du soutien financier négocié, les CRHC décident du montant du soutien qu'un client devrait recevoir d'après le coût de mise en œuvre de son plan d'action et les dépenses qu'il peut payer de sa poche. Les résultats de l'évaluation indiquent que, pendant la période à l'étude, seule une minorité de clients (10 p. 100) ont été invités ou obligés par leur conseiller en emploi à payer une partie des frais de formation. Il peut s'agir là d'une sous-estimation dans la mesure où les répondants n'ont peut-être pas tenu compte des frais autres que les frais de scolarité qu'ils ont pu contribuer à payer, tels que les livres, le transport ou la garde d'enfants. Parmi ceux qui ont été invités à payer une partie des frais de formation, la contribution moyenne dépassait tout juste 1 300 $. Si l'on tient compte aussi bien des étudiants indépendants que des participants aux achats de formation qui ont fait une contribution financière à la formation, le cinquième (22 p. 100) d'entre eux disent qu'ils ont dû contracter un emprunt pour payer le coût de leur formation.

### e) Services d'aide à l'emploi

Les SAE sont sans doute les PEMS pour lesquelles il est le plus difficile de préciser les types de services que les clients utilisent puisqu'il s'agit d'une source de financement plutôt que d'un programme en soi. En outre, les fonds des SAE sont affectés à diverses activités de soutien à l'emploi mentionnées précédemment, dont le counselling, l'évaluation, les ateliers de recherche d'emploi, les séances de groupe d'emploi de courte durée et les centres de ressources d'emploi, activités qui ne sont pas toutes recensées.

Cette évaluation est axée sur les SAE en mode de gestion des cas, qui comprennent surtout des services d'évaluation et de counselling, des clubs de recherche d'emploi et des séances de groupe de courte durée. Les deux tiers des participants aux SAE indiquent qu'ils ont parlé à un conseiller en emploi ou à un facilitateur afin de planifier une stratégie de retour au travail (ce qui est beaucoup plus élevé que le taux de 52 p. 100

observé chez l'ensemble des participants aux PEMS). Les participants aux SAE ont rencontré un conseiller ou un facilitateur en moyenne 5,6 fois. Le cadre de la séance de counselling variait : ce fut une séance individuelle pour 31 p. 100 des participants, une séance de groupe pour 27 p. 100 et une combinaison des deux pour 41 p. 100. Légèrement plus du tiers (35 p. 100) des participants aux SAE ont pris part à un club de recherche d'emploi (ce qui dépasse le taux de 20 p. 100 observé chez l'ensemble des participants aux PEMS). La même proportion signale également qu'ils ont assisté à d'autres ateliers de recherche d'emploi. Quatre participants aux SAE sur dix ont élaboré un plan d'action pour le retour au travail avec l'aide de leur conseiller en emploi (ce qui dépasse le taux de 25 p. 100 signalé pour l'ensemble des participants aux PEMS).

Dans le cas des participants qui ont assisté seulement aux séances de groupe de courte durée, l'enquête a porté sur les genres de sujets abordés dans ces séances et leur durée[9]. Quarante-trois pour cent des participants indiquent que leur séance a duré trois heures ou moins, tandis que 48 p. 100 signalent qu'elle a duré entre quatre et huit heures. Sept pour cent des participants ont assisté à une séance de plus de huit heures.

Quant aux genres de renseignements dont il a été question dans les séances, les plus fréquents étaient de loin les techniques pratiques de recherche d'emploi, y compris des conseils pour l'entrevue et la recherche de pistes d'emploi. À peu près les deux tiers des participants ont également reçu des renseignements sur la rédaction d'un curriculum vitae et d'une lettre de présentation, ainsi que de l'information sur le marché du travail. Un moins grand nombre de participants ont été sensibilisés à des questions telles que le cycle de la perte d'emploi et l'évaluation des compétences exportables.

Comme il a été mentionné précédemment, le codage des SAE par DRHC ne définit pas les services particuliers reçus. D'après la rétroaction fournie par les clients des SAE lors de l'enquête, ces participants reçoivent un large éventail de services. La vaste majorité des participants aux SAE (91 p. 100) disent avoir utilisé au moins un service du centre de ressources d'emploi. La participation déclarée des clients des SAE aux divers types de services offerts aux centres de ressources d'emploi était beaucoup plus élevée que celle des autres participants aux PEMS (sauf dans le cas des kiosques du Guichet d'emplois, dont le niveau d'utilisation était uniformément élevé dans la plupart des groupes). Par exemple, les clients des SAE affichaient les taux de participation suivants aux services des centres de ressources d'emploi : le kiosque du Guichet d'emplois (79 p. 100); renseignements sur les programmes de formation et d'éducation (55 p. 100); information sur le marché du travail (49 p. 100); ordinateurs (45 p. 100); Internet (44 p. 100); matériel de bureau (43 p. 100).

[9] Afin de réduire le biais relatif aux erreurs de mémoire, ces questions ont seulement été posées aux participants aux séances tenues depuis le 1er avril 1998.

## 4.3 Achèvement/attrition

La majorité des clients ont mené leur programme à terme : 88 p. 100 des participants aux achats de formation/étudiants indépendants ont terminé leur programme de formation, le taux d'attrition s'établissant à 7 p. 100. Dans le cas de la SSC et des PCE, l'attrition était plus élevée, atteignant 23 p. 100 et 27 p. 100 respectivement. Les participants qui signalent qu'ils ne faisaient pas partie de la population active avant de commencer leur intervention affichent un taux moins élevé d'achèvement des programmes de formation (78 p. 100), mais un taux légèrement supérieur d'achèvement des programmes de placement professionnel (SSC et PCE combinés) (83 p. 100).

Chez les participants qui n'ont pas achevé leur programme, la raison la plus souvent mentionnée est qu'ils ont accepté un autre emploi (60 p. 100 des participants aux achats de formation qui n'ont pas terminé leur programme et 72 p. 100 des participants aux PCE). Parmi les participants à la SSC, les motifs d'attrition sont plus susceptibles d'être liés au fait que l'emploi a pris fin prématurément ou qu'on a demandé aux participants de partir (32 p. 100).

## 4.4 Satisfaction

Dans l'ensemble, les participants aux PEMS se disent très satisfaits du service qu'ils ont reçu et de l'intervention particulière à laquelle ils ont participé. Les participants aux achats de formation et à l'ATI sont les plus satisfaits, et environ les deux tiers des clients sont au moins très satisfaits[10] de leur programme. Les participants à la SSC et aux PCE sont un peu moins satisfaits, bien que les cotes les plus basses aient trait à la rémunération ou au revenu qu'ils ont reçu dans le cadre de leur placement professionnel.

Tant les données qualitatives que les données quantitatives font ressortir des lacunes au niveau de la prestation de service en ce qui a trait aux renseignements initiaux dont disposent les participants pour choisir leur programme. Ces données indiquent également que, du point de vue des clients, la prestation actuelle des PEMS ne répond pas aussi bien aux besoins des participants plus instruits et peut-être même des travailleurs âgés. (À ce propos, les participants aux groupes de discussion sont d'avis que les travailleurs âgés ont besoin d'une attention plus personnalisée, et les données de l'enquête révèlent que les travailleurs âgés sont, en fait, plus susceptibles de recevoir du counselling que ne le sont leurs cadets.) Les participants aux groupes de discussion indiquent qu'ils ne se sentaient pas très bien informés des options qui s'offraient à eux et ils soulignent l'importance de « se brancher » au système dès que possible après le début d'une période de prestations d'AE.

Le fait d'avoir bénéficié de counselling et d'avoir mené son programme à terme tend à augmenter les cotes de satisfaction à l'égard de certains éléments. Les participants qui ont commencé leur intervention tôt dans la période à l'étude (avant avril 1997) sont plus satisfaits de la rapidité des services et de l'accès à des services au même endroit que ne le sont ceux qui ont commencé leur programme plus tard.

---

[10] Sauf indication contraire, les résultats présentés concernant la satisfaction ont trait au pourcentage de réponses associées aux deux cotes supérieures d'une échelle en sept points.

On a demandé aux participants aux séances de groupe de courte durée d'évaluer leur niveau de satisfaction à l'égard de divers éléments de la séance. Les cotes sont généralement élevées et les plus hautes vont à la rédaction d'un curriculum vitae, alors que les plus basses sont attribuées aux discussions sur l'information sur le marché du travail, le cycle de la perte d'emploi et l'évaluation des obstacles personnels à l'emploi.

## 4.5 Accès des clients à des services connexes

Le profil socio-économique des participants aux PEMS présenté à la section 2 donne à penser que ceux qui ont pris part aux interventions étaient raisonnablement représentatifs de la population de clients prévus et il témoigne d'une sélection efficace des clients. Une mesure qui s'y rattache est le degré auquel les clients choisis considèrent que les diverses PEMS offertes sont essentielles à l'atteinte de leurs objectifs d'emploi.

À cette fin, l'enquête a porté sur l'apport différentiel perçu du soutien fourni par DRHC – c'est-à-dire la mesure dans laquelle les participants choisis auraient pu obtenir un service semblable sans l'aide ou le soutien de DRHC. Dans l'ensemble, la majorité des participants aux PEMS jugent que l'aide de DRHC est importante ou qu'elle fournit un apport différentiel. C'est particulièrement vrai des participants aux achats de formation et aux PCE. Dans le cas des participants aux achats de formation, 88 p. 100 sont d'avis qu'ils n'auraient pu suivre une formation sans l'aide financière, tandis que 83 p. 100 des participants aux PCE disent qu'ils n'auraient pu obtenir leur emploi n'eût été ce programme. Aux yeux des étudiants indépendants et des participants à la SSC et à l'ATI, l'apport différentiel du soutien est quelque peu moindre (entre 60 p. 100 et 70 p. 100).

Les résultats qui précèdent sont fonction de divers facteurs, dont la connaissance d'autres services, l'accès à ces derniers, les ressources personnelles des clients, etc. Ces résultats cadrent avec le fait que les clients des PEMS utilisent surtout les services d'emploi de DRHC, comme il est mentionné à la sous-section 4.8 qui suit.

## 4.6 Connaissance de DRHC

Le recours à des tiers pour la prestation des services d'emploi soulève des questions entourant la reconnaissance de DRHC en tant qu'agent de financement des PEMS. C'est pourquoi les bureaux des CRHC ont déployé des efforts pour sensibiliser les clients au fait que c'est DRHC qui offre les services. L'enquête a permis de mesurer le degré de connaissance qu'ont les participants du rôle que joue DRHC dans le financement des services d'emploi. Une vaste majorité des participants (92 p. 100) savent que DRHC a financé leur programme. Étant donné la grande proportion de prestataires d'AE qui participent aux interventions de PEMS, ce résultat n'est pas étonnant. Les anciens prestataires réadmissibles sont moins au courant.

## 4.7 Service bilingue

La politique de DRHC sur la langue de service est conforme aux exigences de la *Loi sur les langues officielles*. Des services bilingues sont offerts dans des emplacements désignés en fonction de la demande estimative. Au moment de l'évaluation, DRHC avait désigné 16 emplacements de services bilingues[11]. Un emplacement désigné bilingue est tenu d'offrir tous les services dans les deux langues officielles. En outre, la Région de l'Ontario de DRHC tâche d'offrir un accès linguistique dans d'autres emplacements non désignés afin de promouvoir les services en français de manière proactive.

L'évaluation a servi à mesurer la participation aux PEMS des clients qui disent parler le français à la maison. On a demandé à ces clients s'ils ont reçu des services dans leur langue de choix. D'après le profil démographique présenté précédemment, le français est la première langue parlée à la maison par 5 p. 100 des clients des PEMS. Parmi les clients francophones servis dans des emplacements désignés, 92 p. 100 indiquent qu'ils ont pu recevoir des services dans leur langue de prédilection. Les services reçus consistaient en des activités préalables à l'intervention telles que des demandes initiales de renseignements auprès du personnel. La langue que les clients préféraient utiliser dans le cadre d'une intervention réelle n'a pas été mesurée.

## 4.8 Utilisation d'autres services

On a demandé aux participants aux PEMS s'ils ont utilisé tout autre service d'emploi offert par d'autres organismes. Environ 13 p. 100 des participants disent avoir utilisé d'autres services. Ce fait a été confirmé dans les groupes de discussion, où la plupart des participants signalent que DRHC a été leur principale source d'aide à l'obtention d'un emploi. Les autres types de services que les répondants sont surtout susceptibles d'avoir utilisé sont : l'information sur le marché du travail local; les listes d'avis d'emplois vacants; les conseils en matière de recherche d'emploi. La source de services la plus couramment mentionnée était une entreprise privée, suivie d'un collège communautaire ou d'une université et des services sociaux municipaux. Le taux d'utilisation d'autres services par les participants à la séance de groupe de courte durée était comparable, soit de 14 p. 100, tout comme celui des prestataires d'AE qui n'ont pas utilisé de PEMS

[11] Voir la liste des emplacements des CRHC désignés bilingues à l'annexe D.

# 5. *Résultats observés chez les clients*

- Les résultats initiaux font état d'incidences brutes et différentielles sur l'emploi. L'interprétation des résultats bruts ou différentiels doit tenir compte du type de mesure de l'emploi (emploi à plein temps ou trois mois consécutifs) et des caractéristiques des clients. Les résultats différentiels s'appliquent uniquement aux prestataires d'assurance-emploi (AE), et non aux anciens prestataires réadmissibles.

- Toutes les prestations d'emploi et les mesures de soutien (PEMS), sauf les services d'aide à l'emploi (SAE), ont eu des incidences positives sur la création d'emplois supplémentaires selon les trois types de mesures (emploi actuel, emploi à plein temps et trois mois consécutifs d'emploi); les SAE ont eu un effet positif sur les deux dernières mesures de l'emploi seulement. Les incidences varient selon les groupes de clients; en particulier, les PEMS sont moins efficaces chez les clients âgés et les personnes ayant participé moins récemment au marché du travail. Il ressort de l'analyse de l'apport différentiel et de la rétroaction des clients que les séances de groupe de courte durée ont des effets plus modestes que ceux d'autres initiatives.

- L'évaluation a permis de confirmer la situation d'emploi selon l'indicateur de rendement de l'obtention d'un emploi qu'utilise Développement des ressources humaines Canada (DRHC) à des fins d'imputabilité. L'absence de données opérationnelles sur les caractéristiques des clients et de l'emploi limite l'interprétation et l'utilité de ces indicateurs et la comparabilité d'un secteur à l'autre.

- Les incidences positives des PEMS sur l'emploi des clients ne se sont pas traduites par une réduction différentielle du recours à l'AE. Toutefois, la durée de la période de prestations a légèrement diminué (de 3 p. 100 chez les participants à l'aide au travail indépendant (ATI) et aux achats de formation). Il doit s'écouler plus de temps depuis l'intervention avant qu'une diminution du recours à l'assurance-emploi (AE) et à l'aide sociale puisse être mesurée.

Ce chapitre présente des observations initiales concernant les incidences des PEMS sur les résultats axés sur les clients. Les résultats sont mesurés par la variation de l'activité sur le marché du travail (emploi et chômage), de la rémunération, de l'utilisation des prestations d'AE ou d'aide sociale postérieure à l'intervention, ainsi que des attitudes des clients. Nous comparons certains résultats aux expériences des non-participants pour mesurer les indications initiales d'une variation nette attribuable à la participation aux programmes et pour mettre à l'essai les méthodes qui serviront à l'étape de l'évaluation - bilan. Enfin, étant donné l'importance de l'indicateur primaire de rendement en matière d'emploi de DRHC, nous avons comparé cet indicateur aux résultats issus de l'évaluation afin de déterminer la comparabilité et la similarité des résultats. Il convient de souligner qu'il faut une expérience suffisante postérieure à l'intervention pour que les résultats différentiels se manifestent pleinement. Aux fins de la présente évaluation, la période écoulée variait entre six et dix-huit mois, ce qui n'est pas suffisant pour traduire les incidences différentielles complètes de toutes les mesures des résultats présentés dans ce rapport. Il en sera question plus à fond dans l'évaluation - bilan.

## 5.1 Résultats sur le marché du travail et résultats connexes

Le but des interventions des PEMS est d'améliorer la situation d'emploi du client. Les constatations issues de l'évaluation en ce qui a trait à ce résultat clé et à d'autres incidences connexes sur le marché du travail et la rémunération sont présentées ci-dessous.

### a) Marché du travail

L'activité sur le marché du travail postérieure à l'intervention des clients des PEMS témoigne des incidences positives de la participation. Pour le résultat d'emploi clé, l'enquête d'évaluation indique que 85 p. 100 des participants aux PEMS ont trouvé un emploi à un moment donné dans les 18 mois suivant l'achèvement de leur intervention, dont environ la moitié dans la semaine suivant la fin de l'intervention. Dans l'année suivant l'achèvement de leur intervention, les participants aux PEMS ont chômé pendant en moyenne 13 semaines. Ces deux résultats ne variaient pas entre les prestataires d'AE et les anciens prestataires réadmissibles.

Sur le plan des caractéristiques de l'emploi, la majorité des clients (84 p. 100) travaillaient à plein temps au moment de l'enquête reliée à l'évaluation, et les deux tiers avaient un emploi à l'année. La vaste majorité des clients ont travaillé pour un seul employeur, et un sur dix sont retournés chez leur ancien employeur.

Parmi les programmes, l'ATI a enregistré la plus forte proportion de participants ayant obtenu un emploi postérieur à l'intervention, tandis que les SAE ont affiché la plus faible proportion. Les participants à la subvention salariale ciblée (SSC) étaient les plus susceptibles de travailler à plein temps au cours de la période postérieure au programme.

L'emploi postérieur à l'intervention variait selon les types de clients. Les clients âgés et ceux qui disaient appartenir à une minorité visible avaient un taux relativement moins élevé d'emploi ou d'emploi à plein temps après l'intervention.

### b) Rémunération

Les résultats indiquent que les participants aux PEMS gagnaient environ 530 $ par semaine dans leur emploi actuel (celui qu'ils occupaient au moment de l'enquête reliée à l'évaluation). Ce sont les participants à l'ATI qui déclarent les gains les plus élevés (645 $) et les clients de la SSC, les moins élevés (466 $). En moyenne, la rémunération hebdomadaire des participants a peu changé par rapport à ce qu'ils tiraient de l'emploi qu'ils ont occupé pendant la plus longue période de l'année précédant l'intervention. L'exception était les clients de l'ATI, qui gagnaient en moyenne plus que dans le cadre de leur emploi antérieur.

### c) Utilisation de l'AE et de l'aide sociale

L'un des buts des interventions sur le marché du travail est de réduire la dépendance des participants à l'égard des mesures publiques de soutien du revenu telles que l'assurance-emploi et l'aide sociale (AS). Il convient de signaler qu'un dénouement négatif est vraiment le résultat recherché. Toutefois, quand l'évaluation porte sur des incidences à court terme, il est souvent difficile d'interpréter le recours au soutien du revenu, en particulier l'AE, puisqu'il indique, d'une part, un retour à la dépendance (dénouement négatif) et, d'autre part, un emploi suffisant pour redevenir admissible aux prestations (dénouement positif).

L'analyse des résultats préliminaires révèle que moins de 10 p. 100 des participants aux PEMS ont touché des prestations d'assurance-emploi ou d'aide sociale au cours de la période postérieure au programme (période qui a une durée moyenne de 15 mois). Cette mesure est présentée à des fins descriptives seulement. Il doit s'écouler plus de temps depuis l'intervention avant que l'utilisation de l'AE postérieure à l'intervention puisse être mesurée de façon précise. (Il est question de l'utilisation de l'AE plus loin à la page 45.)

### d) Incidences sur les comportements et les attitudes

La participation aux initiatives des PEMS a d'autres incidences en surplus de celles observées par l'entremise des effets économiques directs. La rétroaction des clients témoigne de plusieurs effets mesurables et isolés de la participation.

Dans les groupes de discussion, les participants ont décrit un certain nombre d'incidences de la participation aux PEMS. Alors que certains mentionnent que leur programme a mené à un emploi, d'autres font état d'avantages moins concrets associés à la participation, comme l'établissement de réseaux personnels, l'acquisition de compétences, l'obtention d'un permis ou d'un certificat, et le renforcement de la confiance et de l'estime de soi.

Pour ce qui est de la volonté d'emprunter pour suivre une formation ou augmenter la confiance dans leurs compétences, les résultats indiquent que les participants aux PEMS, en particulier les anciens prestataires réadmissibles, sont plus disposés à emprunter pour investir dans le perfectionnement de leurs compétences (53 p. 100 des anciens prestataires réadmissibles et 46 p. 100 des prestataires d'AE disent qu'ils seraient disposés à le faire). Cette proportion est significativement plus élevée que le groupe témoin où, seulement le tiers des membres du groupe témoin seraient disposés à emprunter pour suivre une formation.

Quant à la confiance qu'ils ont dans leurs compétences, les participants aux PEMS – tant les prestataires d'AE que les anciens prestataires réadmissibles – font montre d'une plus grande assurance comparativement au groupe témoin. Alors que 78 p. 100 des prestataires et 80 p. 100 des anciens prestataires réadmissibles sont d'accord pour dire qu'ils « ont les compétences voulues pour œuvrer facilement dans le marché du travail d'aujourd'hui », 67 p. 100 des membres du groupe témoin souscrivent à cet énoncé.

## 5.2 Gains différentiels – Les PEMS ont-elles changé quelque chose?

L'une des questions d'intérêt clés est de savoir si les PEMS (et d'autres initiatives liées à l'emploi) contribuent à l'obtention d'un emploi par les clients. Les résultats présentés précédemment sont des « résultats bruts », c'est-à-dire que leur survenance ou leur ampleur traduit en partie ce qui se serait produit de toute façon sans participation à une PEMS. Les aptitudes des clients, les changements économiques et l'évolution des marchés du travail sont quelques-uns des facteurs qui peuvent contribuer à l'obtention de résultats indépendamment de la participation aux programmes.

Les questions relatives à l'apport différentiel des services ou des programmes sont habituellement, mais pas nécessairement, examinées dans le cadre d'évaluations - bilan. Nous avons examiné l'apport différentiel dans cette évaluation formative pour relever toute indication initiale d'effets différentiels, tout en analysant la méthode utilisée pour cette mesure et la suffisance des données existantes à cette fin. Les résultats présentés devraient donc être considérés comme préliminaires, particulièrement en ce qui a trait à l'obtention d'un emploi, aux écarts de rémunération et à l'utilisation subséquente de l'aide au revenu. L'évaluation - bilan permettra de poser un regard plus définitif sur ces mesures.

Dans la présente évaluation, la question de l'apport différentiel est examinée de deux façons : d'après l'opinion des clients et les différences mesurées entre l'expérience des participants et celle des non-participants. Il importe de signaler que les résultats de l'analyse du groupe témoin (des non-participants) ne s'appliquent qu'à des prestataires d'AE, et non à des anciens prestataires réadmissibles. Les ressources et les données limitées n'ont pas permis de constituer un groupe témoin comportant des anciens prestataires réadmissibles. Bien qu'il puisse être tentant de déduire des résultats en se basant sur des caractéristiques des clients qui sont communes aux prestataires d'AE et aux anciens prestataires réadmissibles, il faudrait attendre une analyse convenable d'un groupe témoin d'anciens prestataires réadmissibles, soit sous forme d'analyse supplémentaire découlant de la présente évaluation, soit dans le cadre d'une évaluation - bilan, pour mesurer les incidences différentielles sur les anciens prestataires réadmissibles.

### a) Opinion des clients

On a demandé aux participants aux PEMS qui ont trouvé du travail après la fin de leur programme d'évaluer l'importance de l'aide qu'ils ont reçue de DRHC pour l'obtention d'un emploi[12]. Dans l'ensemble, 37 p. 100 des clients des PEMS considèrent que l'aide de DRHC a été très importante.

Les résultats varient (ce qui n'a rien d'étonnant) en fonction des facteurs reliés aux programmes relativement à la clarté des liens qui existent entre l'initiative et le résultat d'emploi et en fonction de l'intensité des services reçus par les clients. L'aide a surtout été hautement cotée par les participants à la SSC qui ont été embauchés par leur

[12] L'évaluation est basée sur une échelle en sept points. Les résultats présentés se rapportent aux deux cotes supérieures, soit très et extrêmement importante.

employeur à l'expiration de la subvention (55 p. 100). Ce taux varie entre 37 p. 100 et 55 p. 100 chez les participants aux achats de formation, tandis qu'il tombe en deçà de 37 p. 100 chez les clients des SAE. Les taux sont meilleurs chez les participants ayant fait des études postsecondaires et ceux qui ont trouvé un emploi dans les 12 semaines suivant la fin de leur intervention. Bien que ces résultats puissent être jugés modestes, ils dépassent le taux parallèle enregistré chez les clients qui n'ont participé qu'aux séances d'information de groupe d'emploi de courte durée (11 p. 100).

Les réponses données par les clients des SAE et ceux qui n'ont assisté qu'aux séances de groupe d'emploi semblent indiquer qu'ils perçoivent un lien moins évident avec l'emploi et qu'ils considèrent que d'autres facteurs ont joué un rôle plus important, comme l'aide d'autres personnes, etc. Cette perception donne à penser que l'emploi est peut-être trop éloigné pour être rattaché à certaines interventions et qu'il ne serait donc pas l'indicateur le plus approprié pour toutes les interventions de SAE. Une mesure plus intermédiaire des résultats, axée sur les réalisations préalables à l'emploi (par exemple, une meilleure compréhension des programmes ou du marché du travail) semblerait plus convenable. Les mesures de rechange pourraient s'appliquer à certaines activités des SAE, mais particulièrement aux séances de groupe.

### b) Mesure de l'apport différentiel au moyen du groupe témoin

Comme il est mentionné dans la partie du rapport qui décrit la méthode d'évaluation, un groupe témoin a servi à l'établissement d'un parallèle entre les expériences des participants aux PEMS (clients de l'AE seulement) et celles des non-participants. L'analyse des différences entre ces deux groupes comprenait des pondérations permettant de tenir compte des différences préexistantes entre ces groupes (ce qu'on appelle une analyse à variables multiples) ainsi qu'une variable servant à neutraliser l'effet de l'offre local d'emplois – soit le taux de chômage local, une mesure de la conjoncture locale du marché du travail qui est généralement utilisée dans les analyses de ce genre. Nous présentons ci-dessous les résultats découlant de cette analyse à variables multiples concernant les effets sur les variables clés des résultats en matière d'activité sur le marché du travail, de même que sur la rémunération et l'utilisation de l'AE et de l'aide sociale.

Comme nous l'avons mentionné précédemment, le groupe témoin ne comprend que des prestataires d'AE. Par conséquent, les résultats différentiels indiqués ci-dessous ne s'appliquent qu'aux participants aux PEMS qui touchaient des prestations d'AE au début de leur intervention. De plus, l'évaluation ne porte pas sur la question de savoir si le degré d'apport différentiel mesuré est convenable. Au moment de l'évaluation, il n'existait aucune attente ou cible préalable relative aux incidences différentielles à des fins de comparaison. Nous croyons comprendre que DRHC poursuit ses efforts en vue d'examiner les résultats différentiels plus à fond. Ces efforts et les résultats issus d'une évaluation - bilan aideront à répondre à cette question.

## Changement différentiel de l'activité sur le marché du travail

Comme il a été mentionné précédemment, l'analyse reliée à l'évaluation a servi à examiner la question des incidences sur le marché du travail selon quatre optiques : le taux d'emploi, l'obtention d'un emploi à plein temps, trois mois consécutifs d'emploi et le pourcentage de semaines d'emploi postérieur à l'intervention. La pièce 5.1 résume l'effet des interventions pour trois des catégories d'emploi mesurées (le taux d'emploi, l'obtention d'un emploi à plein temps et trois mois consécutifs d'emploi), du point de vue de l'accroissement de la probabilité d'être employé (comparativement aux particuliers qui n'ont pas participé à une PEMS). Les résultats semblent indiquer que, collectivement, la participation à une intervention de PEMS accroît de 15 à 20 p. 100 la probabilité qu'un client obtienne un résultat d'emploi particulier postérieur à l'intervention.

Le rôle qu'ont joué les PEMS dans l'expérience d'emploi postérieure à l'intervention des participants variait en importance entre les quatre catégories de PEMS (le rapport technique contient un examen complet des incidences différentielles associées à chaque catégorie). Parmi tous les types de clients, l'effet différentiel le plus fort revenait à l'ATI et le plus faible, aux SAE. Du point de vue de la probabilité d'être employé au moment de l'enquête reliée à l'évaluation, l'ATI avait une incidence de 20 p. 100; les partenariats pour la création d'emplois (PCE), de 18 p. 100; la SSC, de 14 p. 100; les achats de formation, de 8 p. 100. L'effet des SAE n'était pas statistiquement significatif. En moyenne, les PEMS avaient moins d'incidences sur l'emploi des participants âgés (plus de 45 ans), des membres des minorités visibles et des participants ayant des personnes à charge.

| Pièce 5.1<br>Résultats d'emploi : Incidences proportionnelles selon une analyse à variables multiples | |
|---|---|
| **Travaillaient actuellement (au moment de l'enquête – novembre 1998)** | |
| ATI | 20* |
| PCE | 18* |
| SSC | 14* |
| Achats de formation | 8* |
| SAE | -5 |
| Toutes les PEMS[13] | 15* |
| **Travaillaient actuellement à plein temps (au moment de l'enquête – novembre 1998)** | |
| ATI | 17* |
| PCE | 18* |
| SSC | 13* |
| Achats de formation | 7* |
| SAE | 8* |
| Toutes les PEMS | 20* |
| **Ont travaillé pendant trois mois consécutifs** | |
| ATI | 22* |
| PCE | 4* |
| SSC | 13* |
| Achats de formation | 9* |
| SAE | 9* |
| Toutes les PEMS | 18* |
| * Statistiquement significatif (p. < 0,05) | |

L'analyse des sous-catégories, c'est-à-dire de certains groupes de clients et types d'emploi, fait ressortir une grande variation. La SSC, les partenariats pour la création d'emplois (PCE) et les achats de formation avaient des incidences positives significatives sur le taux d'emploi chez les jeunes participants (de moins de 45 ans). Les achats de formation avaient également des incidences positives chez les jeunes et les femmes participants du point de vue de la probabilité de travailler à plein temps et d'avoir travaillé pendant trois mois consécutifs. En outre, les PCE avaient un effet positif sur ce dernier indicateur de l'emploi chez les femmes seulement.

Une participation récente au marché du travail avant l'intervention est un facteur favorisant l'emploi postérieur à l'intervention (ce qui n'a rien d'étonnant). En effet, les clients exerçant un emploi plus récent avant le début de l'intervention étaient plus susceptibles d'avoir travaillé pendant trois mois consécutifs, ce qui souligne non seulement l'importance pour les prestataires d'AE de participer aux PEMS tôt dans leur période de prestations, mais également la nécessité d'avoir suffisamment de renseignements sur les caractéristiques des clients et des détails sur les résultats d'emploi afin d'analyser les résultats – une analyse globale et superficielle pourrait très bien camoufler les incidences sous-jacentes.

[13] Les probabilités associées à la catégorie « toutes les PEMS » ont été calculées au moyen d'une équation de régression distincte de celle des différentes interventions composantes des PEMS. Par conséquent, les probabilités associées à toutes les PEMS peuvent déborder la fourchette des probabilités signalées pour les cinq interventions composantes.

Pour ce qui est des caractéristiques de la prestation ou du service assuré par DRHC qui peuvent influer sur la création d'emplois supplémentaires, les clients des centre de ressources humaines du Canada (CRHC) dont les capacités en matière de planification d'activités étaient jugées bonnes[14] étaient plus susceptibles d'avoir travaillé pendant trois mois consécutifs (au moment de l'enquête reliée à l'évaluation). L'utilisation de séances de groupe au lieu de counselling individuel avant la participation à la prestation particulière d'emploi ne semblait pas contribuer à la création d'emplois supplémentaires. Il n'y avait pas suffisamment de renseignements pour mesurer si la tendance vers la prestation de services par des tiers a eu un effet sur la création d'emplois supplémentaires. Les résultats d'emploi étaient plus modestes dans les secteurs où le taux de chômage était plus élevé, ce qui n'a rien d'étonnant. Même si ce dernier lien n'a pu être analysé à fond, il fait ressortir l'importance de tenir compte de la conjoncture du marché du travail au moment d'interpréter les résultats, d'établir les objectifs et de comparer les résultats d'emploi entre les bureaux de DRHC.

En plus des trois mesures de l'emploi, nous avons examiné la durée de l'emploi au cours de la période postérieure à l'intervention. La pièce 5.2 présente les résultats de l'analyse du groupe témoin concernant le nombre de semaines d'emploi depuis l'intervention en pourcentage du nombre de semaines écoulées depuis l'intervention. Pour cette mesure des résultats, les participants aux PCE affichaient des résultats positifs qui étaient statistiquement significatifs : une augmentation de 13 p. 100. Les achats de formation et les SAE avaient des incidences positives seulement lorsque les jeunes participants étaient pris en compte.

Les facteurs améliorant la proportion de semaines d'emploi tant pour les participants que pour le groupe témoin étaient : le fait d'avoir exercé un emploi peu avant le début de l'intervention, la période écoulée depuis l'intervention, le fait d'être un homme, d'avoir une rémunération préalable supérieure, et d'être très désireux d'entrer sur le marché du travail. Les participants âgés, les minorités visibles, les personnes en quête de travail depuis longtemps et les particuliers provenant de secteurs où le taux de chômage était plus élevé avaient des résultats moins reluisants.

**Pièce 5.2**
**Pourcentage des semaines d'emploi : Coefficient (MCO) des résultats multivariés**

| | |
|---|---|
| ATI | 31,3 % |
| PCE | 12,9 % * |
| SSC | 6,4 % |
| Achats de formation | 2,5 % |
| SAE | -4,0 % |

* Statistiquement significatif au niveau de 5 %.

## Variation différentielle de la rémunération

Trois mesures des résultats relatifs à la rémunération ont été examinées : 1. le revenu d'emploi ou d'un travail indépendant hebdomadaire qui est associé à l'emploi actuel ou

[14] Évaluation basée sur l'examen des plans d'activités publiés.

le plus récent au moment de l'enquête; 2. la variation absolue du revenu d'emploi ou d'un travail indépendant hebdomadaire par rapport à la rémunération de l'emploi exercé pendant la plus longue période d'emploi de l'année précédant l'intervention; 3. le taux de variation de la rémunération hebdomadaire.

En somme, les PEMS semblent avoir eu peu d'incidences différentielles sur la rémunération. L'ATI est le seul programme qui a eu un effet statistiquement significatif pour les trois variables mesurées, tandis que les SAE ont eu un effet négatif sur le taux de variation de la rémunération hebdomadaire. Les participants âgés ont affiché un taux moins élevé de variation de la rémunération, tandis que les incidences ont été plus positives chez les personnes qui exerçaient un emploi au cours du mois précédant l'intervention.

## Réduction différentielle du recours à l'AE

D'après l'analyse du groupe témoin qui précède, il y a des indications préliminaires selon lesquelles la participation aux PEMS a des effets différentiels sur l'emploi (et le chômage). La question est de savoir si ces effets se sont traduits par une variation mesurable du recours à l'AE et à l'AS.

L'analyse donne à penser que la participation aux PEMS a bel et bien réduit le pourcentage de semaines de prestations d'AE. Nous avons constaté que tant l'ATI que la participation aux achats de formation donnaient lieu à une réduction statistiquement significative de 3 p. 100 de la proportion de semaines de prestations d'AE au cours de la période postérieure à l'intervention. Par contre, nous avons observé une croissance du pourcentage de semaines pendant lesquelles les participants à la SSC ont touché des prestations d'AE après l'intervention, ce qui s'explique sans doute par leur capacité d'accumuler des semaines d'emploi assurables pendant leur placement professionnel, lequel était plus susceptible d'être un emploi à plein temps (pas un travail indépendant) que ce n'était le cas des autres participants. Quant au recours à l'AS, l'ATI semblait encore une fois accroître la probabilité d'utiliser l'AS après l'intervention, alors que les autres PEMS n'avaient aucune incidence statistiquement significative.

Ces résultats fournissent des indications préliminaires des incidences des PEMS sur l'AE et l'AS. Ils ne mesurent pas l'effet total des PEMS sur l'AE ou l'AS. Les résultats sont influencés par la période relativement brève (en moyenne 15 mois) qui s'est écoulée entre l'achèvement du programme et l'enquête de suivi téléphonique auprès des clients. La période de suivi ne porte pas sur un cycle complet d'emploi et de chômage (qui comprend l'obtention d'un emploi, la perte d'un emploi et la demande de prestations d'AE). Une analyse subséquente doit donc avoir lieu au bout de deux ans ou plus, soit dans le cadre d'une évaluation - bilan, soit sous forme d'analyse supplémentaire. Nous croyons comprendre que, au moment de la rédaction de ce rapport, DRHC a entrepris de déterminer la méthode de mesure des incidences des PEMS prévues par l'EMT sur l'AE et l'AS et de produire des estimations à cet égard.

## 5.3 Évaluation de la mesure d'imputabilité, basée sur l'obtention d'un emploi

L'une des mesures d'imputabilité concernant les PEMS est l'obtention d'un emploi après l'intervention. Nous avons cherché à évaluer l'emploi estimatif tel qu'il est mesuré par le système d'imputabilité de DRHC. À cette fin, nous avons comparé les différences entre le résultat d'emploi selon le système d'imputabilité et les renseignements semblables recueillis au cours du processus d'évaluation. Nous n'avons pas examiné le processus détaillé de calcul des estimations de l'emploi à des fins d'imputabilité, ni le deuxième indicateur d'imputabilité, soit le calcul des prestations impayées. L'évaluation de l'Entente sur le développement du marché du travail de la Colombie-Britannique contient un examen détaillé du processus d'imputabilité associé à ces deux indicateurs.

DRHC dresse les statistiques de l'emploi à partir d'un certain nombre de sources. Un participant à une PEMS est considéré comme employé dans l'une des situations suivantes :

- un prestataire reçoit 25 p. 100 ou moins du maximum des prestations d'AE auxquelles il a droit pendant 12 semaines consécutives de sa période de prestations;
- un suivi mené auprès du participant indique qu'il est employé;
- dans le cas de la SSC, le participant continue de travailler après la fin de son intervention.

La pièce 5.3 présente une comparaison des données administratives de DRHC et des résultats de l'enquête pour les 1 443 participants aux PEMS inclus dans l'évaluation formative. L'indicateur des trois mois consécutifs d'emploi est la mesure la plus conventionnelle de l'emploi que l'enquête fournit et celle qui correspond le plus à la définition de l'emploi utilisée aux fins des données administratives de DRHC.

La deuxième série de chiffres provenant des données administratives de la Direction générale de l'investissement dans les ressources humaines (DGIRH) indiquent la proportion des répondants à l'enquête pour lesquels on trouve un indicateur d'emploi dans les fichiers de 1997-1998 ou de 1998-1999 (jusqu'à décembre 1998).

**Pièce 5.3**
**Indicateurs de l'emploi : Comparaison des données de l'enquête d'évaluation et de la DGIRH**

| | Proportion des participants employés pendant trois mois consécutifs | Proportion des participants employés 1997-1999 |
|---|---|---|
| Total des participants aux PEMS (n = 1 443) | 75 | 56 |
| SSC (n = 292) | 75 | 71 |
| ATI (n = 317) | 92 | 59 |
| PCE (n = 270) | 76 | 44 |
| Achats de formation (n = 376) | 75 | 52 |
| SAE (n = 383) | 68 | 56 |
| Séance de groupe de courte durée (n = 310) | 81 | 44 |
| Prestataires (n = 1 045) | 79 | 58 |
| Anciens prestataires réadmissibles (n = 396) | 72 | 46 |

Ce tableau montre que, comparativement aux résultats de l'enquête, le fichier de la DGIRH sous-estime systématiquement la proportion des participants employés – même d'après l'indicateur le plus conventionnel de l'emploi (trois mois consécutifs d'emploi) selon l'enquête. Pour l'ensemble des participants aux PEMS, la différence est d'environ 20 points de pourcentage. Les indicateurs de l'emploi les plus convergents entre le fichier de la DGIRH et les données de l'enquête ont trait aux participants à la SSC (une différence de seulement quatre points de pourcentage), tandis qu'ils sont les plus divergents dans le cas des participants à l'ATI, aux PCE et aux séances de groupe de courte durée (une différence de plus de 30 points de pourcentage). Il n'est pas étonnant de constater que l'estimation de l'emploi correspond davantage aux résultats de l'enquête pour les prestataires d'AE que pour les anciens prestataires réadmissibles, puisqu'on s'appuie non seulement sur un suivi, mais également sur le montant des prestations pour estimer l'emploi des prestataires d'AE.

La divergence des résultats d'emploi entre les deux sources est sans doute attribuable à une combinaison de facteurs, notamment les différences en ce qui a trait à la définition d'« employé » dans les données administratives et les données de l'enquête et pour le suivi des participants, ainsi que les aléas de la saisie des données au niveau des bureaux des CRHC.

# 6. Conclusion

Les sections précédentes ont donné un aperçu général de la méthode d'évaluation formative des prestations d'emploi et mesures de soutien (PEMS) en Ontario et des résultats s'y rattachant. Nous présentons ci-dessous nos observations sommaires et nos conclusions.

Dans l'ensemble, les résultats de l'évaluation formative sont encourageants, en particulier la rétroaction donnée par les clients des PEMS. Les résultats font ressortir d'éventuelles lacunes en ce qui a trait non seulement à l'administration et à la mise en œuvre, mais également à des questions axées sur les clients. Comme l'évaluation portait sur la période de mise en œuvre initiale des PEMS, il importe de mettre les résultats dans ce contexte et de les envisager comme l'un des éléments du processus d'amélioration continue de la mise en œuvre des initiatives des PEMS auprès des clients en Ontario.

## 6.1 Cohérence

Les informateurs clés de Développement des ressources humaines Canada (DRHC) s'entendent généralement pour dire que la mise en œuvre des PEMS était *conforme aux préceptes et aux principes de la Loi sur l'assurance-emploi (AE)*. En outre, ils considèrent que l'éventail des programmes et des services répondaient généralement aux besoins des divers groupes de clients. On estime qu'il n'y avait qu'occasionnellement un double emploi ou un chevauchement des services. Certains informateurs clés laissent entendre qu'il y a un éventuel double emploi avec les activités de développement communautaire et de recherche sur le marché du travail.

Les données sur l'activité du programme indiquent que le vaste éventail des programmes des PEMS sont offerts en Ontario et qu'il existe des variations importantes entre les centres de ressources humaines du Canada (CRHC). Les achats de formation et les services d'aide à l'emploi (SAE) sont les interventions les plus courantes. Il est moins évident dans quelle mesure une prestation asymétrique, en tant que sous-produit de la souplesse locale, se traduit par des programmes plus efficaces pour les clients. Bon nombre d'informateurs clés sont d'avis que la mise en œuvre des programmes est plus stratégique maintenant qu'avant la création des PEMS (p. ex., en raison de l'utilisation de plans d'action, de la souplesse locale). Toutefois, le manque apparent d'uniformité des processus de *planification d'activités* entre les bureaux peut limiter l'étendue de son apport à la planification stratégique. Une analyse initiale indique que les clients des bureaux ayant un plan d'activités bien structuré obtiennent des résultats d'emploi plus positifs. Étant donné la période limitée à l'étude, il y a lieu d'examiner ce lien plus à fond.

Les *partenariats et les services à contrat* sont considérés comme une amélioration importante de la mise en œuvre des PEMS, que ce soit à la faveur du regroupement (généralement avec les services sociaux municipaux), des partenariats pour la prestation de projets ou des consultations communautaires. Les bureaux font couramment appel à des tiers pour la prestation de services tels que la gestion des cas et la prestation des programmes d'emploi. La perception quant à l'efficacité de cette approche varie. Les

résultats de l'évaluation semblent indiquer que, pendant la période de transition vers la prestation par des tiers, la satisfaction des clients a peut-être souffert. Du côté positif, de nombreux informateurs clés de DRHC croient que la prestation par des tiers peut être plus efficiente, accroître l'accès et favoriser l'innovation et la souplesse.

*Le contrôle et l'imputabilité* sont considérés comme des points faibles de la mise en œuvre actuelle des PEMS. Les systèmes existants de suivi de l'emploi et des prestations impayées ne sont pas jugés fiables. D'abord, une comparaison entre les données de l'enquête et les données administratives porte à croire que les systèmes de DRHC peuvent sous-estimer l'emploi chez certains groupes, en particulier les anciens prestataires réadmissibles et les participants à l'aide au travail indépendant (ATI) et aux Partenariats pour la création d'emplois (PCE). Ensuite, le contrôle des tiers relativement aux résultats n'est pas considéré comme rigoureux (et ne peut servir de fondement aux décisions en matière de prestation). Le manque de ressources est mentionné en tant qu'obstacle important à une collecte adéquate des données et au contrôle. Enfin, les types de mesures servant à l'examen des résultats suscitent des préoccupations, et on se demande si ces données représentent fidèlement l'activité entourant les PEMS et les résultats de leur mise en œuvre.

## 6.2 Ciblage et admissibilité des clients

Le *profil des participants aux PEMS* indique que les programmes attirent différents groupes de clients et que les clients plus âgés, plus établis et mieux instruits sont plus susceptibles de participer à l'aide au travail indépendant (ATI), tandis que les programmes axés sur l'expérience de travail joignent un groupe de clients plus jeunes qui participent moins au marché du travail. La proportion des anciens prestataires réadmissibles est inférieure à l'objectif régional (d'environ cinq points de pourcentage). Les bureaux ont la tâche difficile d'atteindre les objectifs en matière d'emploi et de prestations impayées, tout en servant une clientèle équilibrée qui comprend des anciens prestataires réadmissibles. En outre, un certain nombre d'informateurs clés de DRHC sont préoccupés par le fait que d'autres groupes, comme ceux qui ne bénéficient pas de l'AE et de l'aide sociale, ont actuellement accès à peu de services. Bien que cette observation déborde le cadre prévu des PEMS, elle fait ressortir la perception de l'absence de responsabilités fédérales, provinciales ou municipales claires à cet égard et l'insuffisance des interventions et des services actuellement axés sur ces groupes.

## 6.3 Résultats

Comme il a été mentionné précédemment, la majorité des clients des PEMS ont participé à une intervention de formation ou de services d'aide à l'emploi (SAE). La majorité des clients (et des non-clients) utilisent les centres de ressources d'emploi. Toutefois, les services de counselling et d'élaboration d'un plan d'action semblent être moins accessibles (ou les clients qui bénéficient de ces services ne les reconnaissent pas comme tels). Les clients ont un degré élevé de *connaissance du rôle que joue DRHC* dans la mise en œuvre des PEMS, et la vaste majorité ont accès aux services dans la langue officielle

de leur choix. Les clients tendent à recourir exclusivement aux services de DRHC, et relativement peu participent à des programmes provenant d'autres sources.

Le niveau de *satisfaction des clients* à l'égard des PEMS est généralement élevé, particulièrement chez les participants à l'ATI et aux achats de formation. Des cotes de satisfaction plus élevées sont également observées chez les clients qui ont bénéficié de counselling et qui ont mené leur programme à terme. Il semble cependant que les renseignements fournis aux clients sur les options de programme qui s'offrent à eux s'avèrent être une faiblesse au niveau de la prestation des services.

Les résultats sur le plan de l'*emploi* sont encourageants. En chiffres bruts, plus de 85 p. 100 des participants aux PEMS ont obtenu un emploi dans les 18 mois suivant la fin de leur intervention. Bien qu'il n'existe aucun point de référence à des fins de comparaison, l'analyse reliée à l'évaluation semblerait indiquer que les résultats d'emploi obtenus étaient raisonnables si l'on considère le stade de mise en œuvre relativement peu avancé, ainsi que les réductions de l'effectif et les modifications à la prestation des services en cours à DRHC.

Au-delà de la mesure brute de l'emploi, l'analyse d'évaluation a révélé des indications positives d'*emplois supplémentaires* (aussi bien d'après les réponses des participants que d'après l'analyse du groupe témoin). Invités à évaluer dans quelle mesure les services les ont aidés à obtenir un emploi, les participants attribuent une cote d'importance modérée à la subvention salariale ciblée (SSC) et la plus basse aux SAE. D'après l'analyse du groupe témoin, toutes les initiatives des PEMS, à l'exception des SAE, ont eu des incidences positives sur la probabilité d'obtenir un emploi après l'intervention (selon les trois mesures de l'emploi utilisées). Les SAE ont eu un effet positif sur la probabilité d'obtenir un emploi à plein temps et trois mois consécutifs d'emploi. Les résultats positifs à propos de l'ATI doivent être envisagées du point de vue du coût du programme, de sa pertinence pour l'ensemble des clients, de l'avantage sur le plan de l'emploi à court terme et de l'exercice d'un autre emploi rémunéré.

Les effets de la participation aux PEMS sur le *recours au soutien du revenu de l'État* étaient limités, quoiqu'il convienne mieux d'utiliser les mesures de ce genre à l'étape de l'évaluation - bilan, où la période postérieure aux programmes est plus longue et où ces résultats peuvent devenir plus évidents. Seule l'ATI a réduit le recours à l'Assistance sociale (AS). Quant à l'utilisation de l'AE, une légère réduction du nombre de semaines de prestations a été observée chez les participants à l'ATI et aux achats de formation.

Au chapitre des *résultats non liés au marché du travail*, les données révèlent que les participants aux PEMS bénéficient d'un net avantage sur le plan de la confiance qu'ils ont dans leurs compétences. Lors des recherches qualitatives, les participants ont mentionné d'autres avantages moins concrets de la participation, dont l'établissement de réseaux personnels, l'acquisition de compétences, l'obtention d'un permis ou d'un certificat, ainsi que le renforcement de la confiance et de l'estime de soi.

L'analyse reliée à l'évaluation corroborait les résultats relatifs à la mesure du retour au travail, *l'une des mesures qu'utilise DRHC à des fins d'imputabilité*. Nous avons constaté qu'il y a en fait sous-estimation de l'emploi selon cette mesure. Les limites quant à la fréquence de déclaration et aux détails sur les caractéristiques des clients et les résultats sont considérées comme un point faible des SIG qui en entrave l'utilisation par les centres de ressources humaines Canada (CRHC) et la direction régionale.

# 7. *Enseignements tirés*

Nous présentons dans cette section les enseignements tirés des résultats de l'évaluation formative des prestations d'emploi et mesures de soutien (PEMS) de l'Ontario. Les enseignements tirés doivent servir à l'amélioration des PEMS et à la diffusion des connaissances acquises tant au sein de Développement des ressources humaines Canada (DRHC) qu'ailleurs.

**Environnement des programmes**. On estime qu'il n'y avait qu'occasionnellement un double emploi ou un chevauchement des services en Ontario. Malgré les risques de double emploi en ce qui a trait aux clients d'Ontario au travail (c.-à-d. des anciens prestataires réadmissibles qui bénéficient de l'aide sociale), il s'agit seulement d'une minorité de clients selon les données de l'évaluation. Toutefois, les activités de développement communautaire et de recherche sur le marché du travail sont considérées comme d'éventuels secteurs de double emploi. Il est plus facile d'élaborer des stratégies cohérentes et homogènes de diffusion de l'information et de prestation des services dans les emplacements où les éléments suivants existent :

- des arrangements de regroupement avec Ontario au travail et d'autres organismes – la proximité physique des agents assurant la prestation donne souvent lieu à de meilleures possibilités de communication et de collaboration officielles ou non;
- des communications officielles ou officieuses entre les ministères et les partenaires communautaires qui mettent l'accent sur l'échange de renseignements et, dans la mesure du possible, la réalisation d'économies d'échelle dans l'élaboration et la réalisation des programmes et des services d'emploi;
- la consultation des partenaires communautaires au cours du processus de planification d'activités ou à la faveur de contacts courants tout au long de l'année.

**Planification**. Les plans d'activités varient énormément d'un centre de ressources humaines du Canada (CRHC) à l'autre, tout comme leurs méthodes d'élaboration. Les décisions de planification sont les plus judicieuses lorsqu'elles sont fondées sur une combinaison de facteurs. Au nombre des facteurs types qui ont été utilisés figurent les renseignements sur les structures des dépenses passées, les volumes de clients, et l'offre de ressources et de compétences des CRHC. D'autres méthodes se sont révélées utiles, dont les suivantes :

- L'évaluation des besoins locaux à partir d'information locale sur le marché du travail (renseignements économiques et démographiques) ou de recherches personnalisées;
- La consultation des partenaires communautaires. Il est souvent possible d'utiliser des approches officieuses dans les petites collectivités où le nombre d'intervenants est restreint et où il existe des antécédents de collaboration et d'échange. Des approches plus officielles pourraient être requises dans les grands centres. Il importe toutefois de reconnaître que le temps, les compétences et l'engagement de la gestion supérieure sont nécessaires à la réussite d'une consultation de ce genre.

**Information et orientation**. Les recherches qualitatives et quantitatives sur les clients font ressortir l'importance de renseigner le plus possible les clients sur les options de programme qui s'offrent à eux et de les diriger le plus rapidement possible vers les ressources appropriées. De plus, beaucoup de clients souhaitent une attention plus personnalisée. Les bureaux locaux ont pris diverses mesures à cet égard, telles que :

- l'affectation d'un préposé à l'accueil au point de service qui dirige les clients vers les services appropriés;
- la prestation de services structurés d'information et d'orientation dans les centres de ressources d'emploi;
- orientation vers un conseiller en emploi ou un facilitateur et des contacts avec cette personne;
- une forte incitation à assister aux séances d'information générale et un suivi à cet égard;
- l'utilisation des plans d'action.

**Exécution**. L'une des principales nouvelles tendances de la mise en œuvre des PEMS est la prestation par des tiers (où des tiers prennent en charge des services allant de la gestion des cas à la réalisation des programmes, en passant par les centres de ressources d'emploi). Voici les facteurs contribuant à des relations efficaces avec les tiers :

- assurer une communication ouverte et transparente;
- veiller à ce que les agents responsables de la prestation au niveau des tiers aient un degré élevé de compétence; s'attarder et s'attacher suffisamment à leur perfectionnement continu;
- veiller à ce que les entrepreneurs qui diffusent des renseignements au public au sujet de DRHC connaissent suffisamment bien le Ministère, en particulier les agents d'exécution tiers de l'extérieur.

**Centres de ressources d'emploi**. Les centres de ressources d'emploi (qui offrent des produits électroniques et libre-service) sont d'importants compléments aux prestations d'emploi de DRHC et de précieuses sources d'information en soi. Les centres de ressources d'emploi sont surtout utilisés lorsqu'ils sont situés à un endroit bien en vue et commode pour les clients. De façon idéale, le centre de ressources est situé au CRHC. Toutefois, lorsque ce ne peut être le cas, il faut adopter une stratégie de communication efficace pour veiller à ce que les clients connaissent l'emplacement du centre de ressources d'emploi et y aient accès. L'accessibilité des ressources (p. ex., les ordinateurs, les ateliers) et du bureau même (p. ex., les heures d'exploitation) représente un élément essentiel des services du centre de ressources d'emploi. Elle doit cadrer avec l'évolution des besoins des clients et de la collectivité.

**Établissement de partenariats**. La prestation des PEMS a donné lieu à un vaste éventail de relations de type « partenariat », allant de relations contractuelles avec des tiers à des efforts de collaboration à la réalisation des programmes, en passant par des partenariats pour l'échange de renseignements. Les partenariats fructueux étaient généralement associés à des antécédents de travail en collaboration, à l'engagement de la part des personnes directement impliquées et à des investissements de temps et de ressources. Le recrutement d'employeurs « partenaires » est considéré comme un élément clé d'une mise en œuvre efficace, et il est recommandé de se concentrer là-dessus. Les démarches faites par les clients eux-mêmes auprès des employeurs aux fins du programme de la subvention salariale ciblée (SSC) peuvent également être une façon efficace de mieux faire connaître ce programme aux employeurs.

**Résultats d'emploi**. Les données préliminaires issues de l'évaluation formative font état de résultats relativement plus positifs lorsque les interventions sont reliées de près à des emplois. Selon le personnel des CRHC, la subvention salariale ciblée (SSC) et l'aide au travail indépendant (ATI) sont des programmes particulièrement fructueux pour les clients sélectifs, étant donné leur lien étroit avec des emplois et, dans le cas de l'ATI, la possibilité de créer de nouveaux emplois. Toutefois, ces programmes tendent à nécessiter de plus grands investissements de ressources. Les participants aux PEMS suggèrent d'intégrer des volets d'expérience de travail à toutes les interventions pour rehausser l'expérience et les aptitudes professionnelles et étendre les réseaux personnels de travail.

# *Annexe A : Aspects et questions de l'évaluation*

## Aspects relatifs à la mise en œuvre et à la planification

La présente évaluation porte sur cinq aspects relatifs à la mise en œuvre et à la planification. Le premier est la mesure dans laquelle les prestations d'emploi et les mesures de soutien (PEMS) de la région de l'Ontario, telles qu'elles sont mises en œuvre, sont conformes aux *principes de base* de la *Loi sur l'assurance-emploi (AE)*, dont l'élimination du gaspillage, la réduction de la dépendance à l'égard du soutien du revenu et l'accroissement de l'autonomie, l'intégration des plans au niveau communautaire, la souplesse locale et le partenariat. Le deuxième aspect relatif à la planification et à la mise en œuvre est la mesure dans laquelle l'éventail des PEMS mises en œuvre à l'échelle locale répondent aux *besoins* des particuliers, des employeurs et des collectivités. Le troisième aspect à l'étude est la mesure dans laquelle les PEMS ont été conçues et mises en œuvre en *partenariat* avec d'autres organismes de la collectivité. Le quatrième aspect est la *souplesse*, c.-à-d. la mesure dans laquelle les PEMS permettent la prise de décisions par les agents locaux et correspondent aux besoins de différentes collectivités. On examine également si des accords de services d'aide à l'emploi (SAE) locaux ont servi à assurer des prestations d'emploi actives. Le dernier aspect relatif à la planification et à la mise en œuvre porte sur les *objectifs annuels*, notamment la méthode d'établissement des objectifs, le choix de critères appropriés, et la possibilité de rendre des comptes en fonction des objectifs au niveau local (ou encore au niveau de la Région ou des centres de ressources humaines du Canada [CRHC]).

## Aspects relatifs à la prestation des services

Le deuxième ensemble d'aspects se rattache à la prestation des services. Le premier aspect de la prestation est la mesure dans laquelle des *groupes de clients particuliers* ont reçu des prestations et des mesures, y compris la question de savoir si les PEMS ont été ciblées sur des clients particuliers, comme des clients aptes au travail ou des groupes de clients variés, ainsi que les critères de sélection des différents clients. Le deuxième aspect de la prestation porte sur la mesure dans laquelle les clients ont été servis dans la *langue* de leur choix (dans les secteurs de la province qui sont désignés bilingues) et la façon dont le service peut avoir différé selon la langue. Le dernier aspect a trait aux incidences des PEMS sur la *marche des affaires*, ce qui comprend : l'évolution de la prestation des services vers la gestion des services ou des cas; les différences entre la gestion des cas et les méthodes traditionnelles de prestation des services; la mise en œuvre des prestations d'emploi par le mécanisme des SAE; enfin, les incidences de la nouvelle politique sur le personnel de bureau et sa compréhension de ses rôles et de ses responsabilités.

## Aspects relatifs aux incidences

Dans la catégorie des incidences, six aspects sont inclus dans la présente évaluation formative. Les cinq premiers, soit les incidences sur *la satisfaction des clients, l'emploi, les attitudes, la responsabilité des clients* et *la collectivité*, se prêtent à un examen à court terme. Le dernier aspect, à savoir *la dépendance à l'égard du soutien du revenu*, doit idéalement faire l'objet d'un examen à long terme. Malgré la difficulté que pose la mesure de ce dernier aspect relatif aux incidences, nous l'avons inclus dans la présente évaluation afin de vérifier les méthodes et les données existantes qui serviront à l'évaluation - bilan.

La mesure de la *satisfaction des clients* est basée sur le degré auquel les clients sont satisfaits des PEMS, ainsi que le degré et les motifs d'abandon. Le deuxième aspect relatif aux incidences est l'*emploi*, ce qui comprend la question de savoir si les clients ont trouvé un emploi ou s'ils sont devenus des travailleurs indépendants, la durée du chômage, les effets des différentes PEMS sur la création d'emplois supplémentaires et les caractéristiques des clients qui ont obtenu de bons résultats. Le troisième aspect relatif aux incidences porte sur les attitudes, c.-à-d. la mesure dans laquelle les PEMS permettent aux clients d'adopter une *attitude positive* vis-à-vis de l'emploi. Le quatrième aspect relatif aux incidences à l'étude est la mesure dans laquelle les PEMS ont encouragé les clients à *assumer la responsabilité* relative à l'élaboration et à la mise en œuvre de leur plan d'action, et notamment à contribuer à payer le coût de l'intervention et à donner suite au plan d'action. Le cinquième aspect, soit les incidences sur la collectivité, est le bilan communautaire des résultats présentés ailleurs dans le rapport. Le sixième aspect relatif aux incidences est la réduction de la *dépendance à l'égard du soutien du revenu*, c.-à-d. la mesure dans laquelle les participants ont pu réduire leur recours aux prestations d'AE et à l'aide sociale grâce à l'obtention d'un emploi ou au démarrage d'une entreprise et à l'augmentation éventuelle de leur revenu. Cet aspect comprend le ratio du revenu d'emploi aux prestations d'AE, le degré d'atteinte des objectifs premiers en matière de prestations d'AE impayées, et la façon dont les facteurs relatifs au programme et à sa prestation ont contribué à l'atteinte des objectifs.

## Questions de l'évaluation

### 1. Mise en œuvre et planification

1.1 La mise en œuvre des PEMS est-elle conforme aux préceptes et aux principes de base qui sous-tendent la *Loi sur l'AE* :

- l'élimination du double emploi et du gaspillage?
- la réduction de la dépendance à l'égard des prestations d'AE et aide les clients dans l'obtention d'un emploi?
- l'intégration des plans de développement économique et de développement du marché du travail au sein de la collectivité?

- l'engagement vis-à-vis d'une approche axée sur le partenariat?
- la souplesse voulue au niveau local pour prendre des décisions?
- l'accroissement des responsabilités des clients?

1.2a L'éventail des PEMS mises en œuvre à l'échelle locale était-il conforme aux besoins des groupes de clients en matière d'emploi, aux besoins des employeurs en matière de compétences et aux plans de développement économique et de développement du marché du travail au sein de la collectivité?

1.2b En particulier, dans quelle mesure la subvention salariale ciblée (SSC) et les achats de formation répondaient-ils aux besoins des employeurs?

1.3a Dans quelle mesure les PEMS ont-elles été conçues et mises en œuvre en partenariat avec d'autres organismes de la collectivité? Les PEMS ont-elles donné lieu à l'établissement de partenariats ou au renforcement des partenariats existants entre les divers ordres de gouvernement, les employeurs et les groupes communautaires?

1.3b Quels facteurs ont facilité/entravé l'établissement de partenariats pour la planification et la mise en œuvre des PEMS?

1.3c De quelle façon le Programme de partenariat syndical-patronal (PPSP) et les commissions locales ont-ils influé sur la planification et la réalisation des PEMS?

1.4a Dans quelle mesure les agents locaux bénéficient-ils de la souplesse voulue pour prendre des décisions importantes relatives à la mise en œuvre?

1.4b Jusqu'à quel point les SAE ont-ils été utilisés à l'appui de la réalisation des prestations d'emploi?

1.4c Dans quelle mesure l'utilisation des initiatives de la partie II cadre-t-elle avec les besoins de la collectivité?

1.5a De quelle façon la région ou les centres de ressources humaines Canada (CRHC) ont-ils établi leurs objectifs annuels?

1.5b Les critères étaient-ils convenables?

1.5c Jusqu'à quel point a-t-il été possible de rendre des comptes en fonction des objectifs?

## 2. Incidences

2.1a Dans quelle mesure les participants sont-ils satisfaits de la mise en œuvre des PEMS, de même que des programmes et des services offerts dans le cadre des initiatives de la partie II?

2.1b Dans quelle mesure les participants ont-ils abandonné avant la date d'achèvement prévue?

2.1c Quels étaient les principaux motifs d'abandon?

2.2a Combien de clients ont trouvé un emploi ou sont devenus des travailleurs indépendants?

2.2b Quelle est la durée de l'emploi et du chômage pour les clients?

2.2c Y a-t-il des différences selon le type d'intervention?

2.2d Jusqu'à quel point la mesure de l'emploi aux fins de l'imputabilité traduit-elle l'incidence des PEMS sur l'emploi réel des clients?

2.2e Quel est le profil des clients qui trouvent un emploi?

2.3a Dans quelle mesure les initiatives de la partie II ont-elles aidé les participants à réduire leur dépendance à l'égard des prestations d'AE et/ou de l'aide sociale? À obtenir un emploi ou à le garder? À accroître leur rémunération?

2.3b Quel revenu les clients ont-ils tiré d'un emploi, de la combinaison d'un emploi et de prestations d'AE, et d'autres sources?

2.3c Les objectifs premiers en matière d'emploi et de prestations impayées ont-ils été atteints?

2.3d Quels facteurs (système, mise en œuvre, autres) ont influé sur l'atteinte des objectifs?

2.6a Dans quelle mesure les PEMS encouragent-elles les participants à assumer une plus grande responsabilité relative à l'élaboration et à la mise en œuvre de leur plan d'action?

2.6b Les clients qui ont reçu des services assistés ont-ils préparé un plan d'action?

2.6c Assument-ils la responsabilité relative à leur plan d'action?

2.6d Les participants ont-ils participé à la prise de décisions concernant leurs interventions?

2.6e Donnent-ils suite à leur plan d'action?

2.6f Les participants ont-ils contribué à payer le coût de l'intervention? La contribution était-elle appropriée à leurs circonstances?

2.6g Développement des ressources humaines Canada (DRHC) fait-il un suivi?

2.7 Les PEMS ont-elles aidé les clients à adopter une attitude positive vis-à-vis de l'obtention et du maintien d'un emploi?

## 3. Prestation des services

3.1a Dans quelle mesure des groupes de clients particuliers ont-ils reçu les prestations et les mesures?

3.1b La nouvelle politique a-t-elle fait en sorte que les CRHC privilégient les clients aptes au travail et/ou des groupes de clients variés?

3.1c Le cas échéant, comment cette situation peut-elle être améliorée?

3.1d Quel était le critère de sélection des clients?

3.1e Comment le critère de sélection a-t-il influé sur l'aspect de la prestation des services mentionné à 3.1a?

3.1f Dans quelle mesure le profil des prestataires d'AE et des anciens prestataires réadmissibles a-t-il changé? En voit-on les effets sur la clientèle des PEMS?

3.2a Les initiatives de la partie II sont-elles accessibles dans la langue officielle de choix lorsque la demande est importante?

3.2b Les clients qui ont bénéficié d'initiatives de la partie II dans une langue officielle minoritaire étaient-ils satisfaits du service?

3.3a Dans quelle mesure les PEMS ont-elles amené un changement « culturel » dans le fonctionnement des CRHC? En particulier, dans quelle mesure la prestation des services a-t-elle évolué vers la gestion des services?

3.3b Dans quelle mesure l'approche axée sur la gestion des cas déroge-t-elle de l'approche traditionnelle? Dans quelle mesure les changements associés à la gestion des cas représentent-ils une amélioration?

3.3c De quelle façon l'utilisation des SAE a-t-elle influé sur la mise en œuvre des prestations d'emploi? Les SAE ont-ils favorisé un accès accru? Les SAE ont-ils donné lieu à des contributions de la part d'autres organismes?

3.3d Les SAE (et la diversification des modes de prestation des services) ont-ils influé sur la connaissance qu'ont les clients du rôle et des responsabilités de DRHC en ce qui a trait aux PEMS?

3.3e Dans quelle mesure le personnel des CRHC et de l'AR s'est-il adapté aux changements associés à la prestation des services? Le personnel comprend-il ses nouveaux rôles et ses nouvelles responsabilités? Quels facteurs ont influé sur la transition vers la gestion des services?

# *Annexe B : Méthode d'évaluation*

Voici les cinq principales sources de données utilisées dans le cadre de l'évaluation des prestations d'emploi et mesures de soutien (PEMS) :

### a) Examen de la documentation et des données administratives

Nous avons examiné la documentation des programmes au début de l'étude afin de comprendre la raison d'être, la conception, la mise en œuvre et les incidences prévues des PEMS. En outre, nous avons analysé les données administratives et relatives aux programmes afin de dresser un profil des clients des PEMS et de l'activité du programme.

### b) Entrevues auprès d'informateurs clés

L'évaluation formative comprenait une série de 40 entrevues auprès d'informateurs clés, dont : des responsables régionaux des programmes; des gestionnaires de centre de ressources humaines du Canada (CRHC); des chargés de projet; des partenaires locaux pour la prestation des services.

### c) Études de cas

Des études de cas ont été réalisées dans trois CRHC de l'Ontario (Toronto métropolitain, Owen Sound et North Bay). Ces études avaient pour objectif d'illustrer les différentes approches et activités relatives à la prestation de services qui ont été mises sur pied en réponse aux besoins locaux. Chaque étude de cas comprenait de huit à dix entrevues auprès d'informateurs clés, des observations directes de la prestation des services (pendant une visite sur place) et un examen de la documentation et des données administratives du bureau (p. ex., gestion et opérations, données sur les clients, données financières et information sur le marché du travail local). De plus, nous avons réuni à chaque bureau deux groupes de discussion formés de participants aux PEMS afin d'obtenir une rétroaction plus approfondie des clients sur leur expérience relative aux PEMS.

### d) Enquêtes auprès des participants aux PEMS, des participants aux séances de groupe de courte durée et des non-participants

En tout, 1 444 entrevues téléphoniques ont été réalisées auprès de participants aux PEMS. L'échantillon était constitué de participants aux PEMS qui ont terminé une intervention de PEMS entre le 1$^{er}$ avril 1997 et le 31 mars 1998. En moyenne, les entrevues ont eu lieu entre 46 et 54 semaines suivant la fin de l'intervention. L'échantillonnage de l'enquête était basé sur une sélection aléatoire et il a été stratifié selon le type de programme et la langue.

Pour mesurer les incidences différentielles des PEMS sur l'emploi et d'autres résultats, nous avons créé un groupe témoin de non-participants. Il s'agissait de sélectionner des cas de non-participants qui serviraient de groupe témoin aux participants à toutes les PEMS (sauf ceux qui ont assisté à une séance de groupe de courte durée) qui étaient des prestataires d'assurance-emploi (AE) ou des anciens prestataires réadmissibles « récents » (c.-à-d. dont la période de prestations d'AE a pris fin dans les six mois précédant leur intervention). En tout, 607 entrevues ont été menées avec des non-participants.

Le groupe témoin a été sélectionné à partir de fichiers du Système national des services d'emploi (SNSE) liés aux données du profil vectoriel et du Relevé d'emploi (RE). Les non-participants ont été sélectionnés en fonction d'un profil d'utilisation de l'AE semblable à celui des participants (c.-à-d. du point de vue de l'intervalle entre le début de la période de prestations et le commencement de la période postérieure au programme et du point de vue de la période minimale de prestations définie comme étant le nombre de semaines de prestations écoulées au moment où le participant commence son intervention).

En plus des enquêtes auprès des participants aux PEMS en mode de gestion des cas et auprès des non-participants, nous avons réalisé une enquête auprès de prestataires d'AE qui ont participé à une séance de groupe de courte durée entre avril 1997 et mars 1999. En tout, 659 entrevues ont été menées auprès de ce groupe (310 prestataires qui ont assisté à une séance d'information de groupe entre le 1er avril 1997 et le 31 mars 1998 et 349 qui ont assisté à une séance après le 1er avril 1998). Ces données ont été pondérées selon le sexe. À noter que l'évaluation formative ne comprenait pas de groupe témoin pour les séances de groupe de courte durée; par conséquent, le rapport ne traite pas de l'apport différentiel de ces séances de groupe.

# *Annexe C : Descriptions des prestations d'emploi et mesures de soutien*

- *Subvention salariale ciblée (SSC).* La SSC a pour objectif d'aider les particuliers, y compris ceux qui font face à des désavantages particuliers, à trouver un emploi qui leur procurera une expérience de travail. À cette fin, des employeurs se voient offrir une subvention salariale destinée à les encourager à embaucher un client visé. La subvention salariale, qui ne devrait pas dépasser 60 p. 100 de la rémunération du particulier, doit être utilisée au cours d'une période de tout au plus 78 jours. Le résultat final souhaité, c'est que les employeurs embauchent les participants à la SSC de façon durable.

- *Aide au travail indépendant (ATI).* Ce programme a pour objectif d'aider les personnes sans emploi ayant un bon concept d'affaires à démarrer leur propre entreprise. L'aide prend la forme d'une prestation d'aide au travail indépendant qui s'apparente à la réalisation d'assurance-emploi (AE) et qui s'étend sur tout au plus 52 semaines. Les personnes handicapées peuvent recevoir les prestations pendant 26 semaines de plus si leur handicap les empêche d'assurer la viabilité de leur entreprise en 52 semaines. La prestation de l'ATI (y compris l'évaluation des plans d'affaires et des qualités des clients) est souvent assurée à contrat par un tiers.

- *Partenariats pour la création d'emplois (PCE).* Ce programme a pour objectif d'encourager les centres de ressources humaines du Canada (CRHC), les employeurs et des organismes tiers à créer des possibilités de travail supplémentaires significatives pour les clients. Ces possibilités d'emploi doivent profiter à la collectivité et à l'économie locale. Dans le cadre de cette intervention, les participants reçoivent des prestations d'AE ou une rémunération non assurable pouvant comprendre une aide à la garde d'enfants, au transport ou aux frais occasionnés par un handicap.

- *Achats de formation.* À compter de juin 1999, le gouvernement fédéral a progressivement mis fin à la pratique consistant à acheter de la formation. Toutefois, au moment de l'évaluation, les CRHC et des organismes partenaires continuaient d'acheter des cours de formation à l'intention des clients chômeurs. La priorité est accordée à une formation axée sur des professions où il y a une demande de travailleurs. Conformément aux principes de l'aide financière négociée, les clients peuvent devoir payer une partie des frais de formation selon leur capacité de payer.

- *Services d'aide à l'emploi (SAE).* Les SAE prévoient l'affectation de fonds, souvent à des organismes tiers dans le cadre d'accords de prestation de services, en vue d'aider des chômeurs à obtenir un emploi et à le garder. Les types d'activités visés par les accords de services d'aide à l'emploi (SAE) comprennent par exemple le counselling individualisé, les clubs et les ateliers de recherche d'emploi, les centres de ressources d'emploi et la gestion des cas. Comme pour les autres prestations d'emploi et mesures

de soutien (PEMS), tant les prestataires d'AE que les anciens prestataires réadmissibles peuvent participer aux activités financées par les SAE. Toutefois, certains services des SAE sont souvent accessibles aussi à des particuliers qui ne bénéficient d'aucun soutien du revenu – c.-à-d. les particuliers qui ne touchent pas de prestations d'AE, qui ne sont pas d'anciens prestataires réadmissibles ou qui ne participent pas à Ontario au travail. Les centres de ressources d'emploi, par exemple, sont accessibles à tous les membres de la collectivité. Les SAE peuvent diriger les prestataires d'AE vers d'autres prestations d'emploi plus intensives offertes par DRHC ou un autre organisme. Enfin, les bureaux utilisent également les fonds des SAE pour offrir des séances de groupe de courte durée à l'intention des prestataires d'AE. Bien que la durée de ces séances varie, elle est généralement d'une journée ou moins. Ces séances permettent aux participants de comprendre les programmes et les services d'emploi qui s'offrent à eux. Elles portent aussi sur des sujets tels que la recherche d'emploi et des conseils pour l'entrevue d'emploi, la recherche de pistes d'emploi, la rédaction d'un curriculum vitae et l'information sur le marché du travail local.

- *Partenariats locaux du marché du travail (PLMT).* Les PLMT fournissent des ressources permettant de renforcer la capacité communautaire dans le domaine du marché du travail. Les projets financés dans le cadre des PLMT comprennent, par exemple, la recherche économique et sur le marché du travail, la planification communautaire et les conférences.

# *Annexe D : Centres de ressources humaines du Canada (CRHC) désignés bilingues en 1998*

**Bureaux Bilingues de prestation des services de DRHC – 1997-1998**

Le tableau suivant indique l'emplacement des CRHC qui sont tenus de communiquer avec le public dans les deux langues officielles conformément à la disposition pertinente de la *Loi* ou du Règlement.

Cette liste est fournie à des fins de référence seulement. Elle a été dressée à partir des renseignements fournis par chaque organisme au Secrétariat du Conseil du Trésor.

| CRHC | CRHC |
|---|---|
| Barrie | Mississauga |
| Belleville | New Liskeard |
| Blind River | North Bay |
| Brantford | Oshawa |
| Brockville | Ottawa-Est |
| Cambridge | Ottawa-Ouest |
| Chapleau sous Timmins | Ottawa-Centre |
| Chatham | Unité des programmes d'Ottawa |
| Cochrane sous Timmins | Pembroke |
| Cornwall | Peterborough |
| Elliot Lake | Sarnia |
| Espanola | Sault Ste. Marie |
| Geraldton | Sturgeon Falls |
| Guelph | Sudbury |
| Hamilton (centre-ville) | Thunder Bay |
| Hawkesbury | Timmins |
| Hearst (sous Timmins) | Unité des programmes de Toronto |
| Kapuskasing (sous Timmins) | Centre métropolitain de formation |
| Kingston | Toronto-Centre |
| Kirkland Lake (sous Timmins) | Trenton |
| London | Welland |
| Marathon | Windsor |
| Midland | |

SOURCE : Site Web du Conseil du Trésor... http://www.tbs-sct.gc.ca/ollo/english/frame.htm